

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CENTRO REGIONAL DE SAN MIGUELITO
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-
APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE POSTGRADOS Y MAESTRIAS
EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MIGUELITO**

TRABAJO DE GRADUACIÓN
PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE MAESTRÍA EN
DOCENCIA SUPERIOR

Tutor: Walter Serrano

ELABORADO POR:
GLORIA J. ROJAS

PANAMA
11 DE DICIEMBRE 2017.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO	i
ÍNDICE	ii
INTRODUCCIÓN.....	iv
 CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES	 6
1.1 Antecedentes de la investigación	6
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.3 Justificación e Importancia	13
1.4 Delimitaciones, limitaciones y proyecciones de la investigación.....	14
1.5 Objetivos de la Investigación.....	15
1.5.1 General	15
1.5.2 Específicos.....	15
1.6 Hipótesis General.....	15
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	 16
2.1 Bases teóricas.....	16
2.1.1 Estrategias de Enseñanza.....	16
2.1.2 Estrategias para generar conocimientos previos	17
2.1.3 Estrategias para orientar la atención del estudiante	19
2.1.4 Estrategias para organizar la información	20
2.1.5 Estrategias de enlace de conocimientos	20
2.1.6 Estrategias de Aprendizaje	21
2.1.7 Teoría Pedagógica.....	22
2.1.8 Teoría de Aprendizaje	23
2.1.9 Satisfacción Laboral.....	27
2.1.10 Relación entre satisfacción y desempeño profesional	29
2.1.11 Teoría de la pirámide de Abraham Maslow (1943).....	30
2.1.12 Fundamentos teóricos del desempeño profesional docente	32
 CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	 35
3.1 Tipo de Investigación	35
3.2 Sujetos (Población y Muestra) y Fuentes de Información.....	36
3.2.1 Sujeto (población y muestra)	36
3.2.2 Fuente de Información.....	37
3.3 Variables	38
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos y Análisis Estadísticos	40
3.5 Procedimiento	42
 CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	 44
4.1 Análisis e interpretación de los resultados.....	44
4.1.1 Análisis descriptivo o diferencial de los datos.....	44

4.1.1.1 Cuadros y gráficas	51
4.1.1.2 Medidas Descriptivas Otras.	82
CAPÍTULO V PROPUESTA	84
5.1 Justificación	84
5.2 Descripción	85
5.3 Objetivo de la propuesta	86
5.3.1 General	86
5.3.2 Específicos	86
5.4 Contenido de la propuesta	87
BIBLIOGRAFÍA	93
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXO	100

INTRODUCCIÓN

La presente investigación estuvo orientada a estudiar los factores que inciden en el nivel de satisfacción que poseen los estudiantes de Postgrado y Maestría. Los mismos realizan sus estudios en el Centro Universitario de San Miguelito Panamá.

Este estudio se realizó en vista de la inquietud surgida con respecto al conocer los factores que inciden en el nivel de satisfacción que poseen los estudiantes durante su periodo de estudio.

Los resultados que se obtengan en esta investigación se harán saber a las autoridades educativas competentes vinculadas (administración y coordinación en el Centro Universitario de San Miguelito) para que tomen las medidas necesarias, dependiendo de cual fuera el caso.

El estudio se propone a través de una investigación descriptiva de campo, con un enfoque cuantitativo y haciendo uso del método transversal.

La aplicación de la investigación se llevó a cabo en estudiantes, y personal docente y administrativo que hacen vida y pertenecen al departamento de Postgrado y Maestría en el Centro Universitario de San Miguelito.

La investigación consta de cinco capítulos, estructurados de la siguiente manera:

En el Capítulo I se hace referencia a los diversos antecedentes y/o trabajos de investigación, al planteamiento del problema, justificación y sus objetivos.

Consecutivamente en el Capítulo II se desarrolla el marco teórico, de las diversas definiciones de variados autores relacionados con la problemática planteada.

En el capítulo III se aborda el marco metodológico, que comprende: la metodología de investigación, características, procedimientos, la Operacionalización de la variable, la validez de los instrumentos; además de señalar a los sujetos escogidos y la muestra a utilizar.

En el capítulo IV, identificado como análisis de los resultados, se dan a conocer los resultados obtenidos en el trabajo.

En el V capítulo se plantea la propuesta de investigación basada en el diseño de estrategias para una calidad laboral a fin de mejorar el servicio por parte del personal docente y administrativo correspondiente al departamento de Postgrado y Maestría en el Centro Universitario de San Miguelito Panamá. En un último apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Antecedentes de la investigación

Iniciando la recopilación de los antecedentes de investigación con los autores Bobadilla y Dueñas (2013), en su investigación titulada Nivel de asociación entre clima institucional y desempeño docente en los centros técnicos productivos de la provincia de Melgar Ayaviri, Perú, 2013 de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

La investigación, tuvo como principal finalidad identificar la relación directa existente entre el clima institucional y el desempeño docente, asimismo, se observó las percepciones del educando de los Centros Técnicos Productivos del ámbito de la provincia Melgar, Ayaviri. La investigación es de tipo cuantitativo, donde se utilizó el método descriptivo-explicativo de diseño no experimental descriptivo-correlacional, en la cual se consideró población censal de los Centros Técnicos Productivos (CETPRO) del ámbito de dicha provincia.

Para su desarrollo, se aplicó como instrumento la encuesta bajo la modalidad de Likert, considerando los criterios de motivación en el trabajo, satisfacción laboral, relaciones interpersonales, conflicto, comunicación, supervisión, así también en el cuestionario de preguntas se aplicó la escala de Likert, siendo el grado de medición con mayor aproximación en actitudes. Las conclusiones del estudio indicaron una existencia de una correlación alta y positiva entre las variables clima institucional y desempeño docente. El análisis estadístico correlacional se realizó con el estadígrafo de correlación de Spearman o método de las diferencias; dicho método permitió conocer el alto grado de afinidad y situación determinante del clima institucional ante el desempeño docente.

La vinculación de este estudio permite tomar en cuenta que hay factores de satisfacción y motivación que inciden en el desempeño profesional docente. Por lo que, los resultados del citado estudio correlacionan variables como comunicación, toma de

decisiones, satisfacción laboral, motivación compromiso en el trabajo que al igual inciden en el desempeño de los docentes.

Por su parte, Cabezas y Ramos (2012) realizaron un artículo de investigación para la revista de investigación en Psicología de la Universidad Mayor San Marcos (UNMSN), titulado: estudio exploratorio de factores motivacionales internos y externos, y su relación con el desempeño docente en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador (PUCE).

Esta investigación, tuvo como objetivo principal explorar los efectos que los factores motivacionales internos y externos tienen sobre el desempeño de los docentes medido a través de la evaluación docente en una muestra significativa de profesores de la PUCE. El tipo de investigación fue exploratorio se empleó una escala versión del “Wood’s FacultySatisfaction/DissatisfactionScale” traducida al español y adaptada por los autores de este estudio. Este cuestionario consta de 59 ítems puntuables en una escala de 1 (muy insatisfecho) al 5 (muy satisfecho) que permiten obtener una medida de cada uno de los 10 factores internos y externos expuestos en la teoría de Herzverg (1959). Además, existió un ítem que mide la satisfacción general con respecto al trabajo que el docente desempeña.

El estudio concluye, los análisis estadísticos identificaron al factor externo supervisión en el trabajo como predictor del desempeño docente. Además, se hallaron diferencias con significación y a la categoría de los profesores. Adicionalmente, se encontró una diferencia con significación estadística en el factor trabajo en sí, dependiendo del género de los profesores. Las profesoras mostraron un nivel de satisfacción más alto en este factor que los profesores. Entre los factores internos están la motivación, el trabajo en sí, logro, responsabilidad, reconocimiento y entre los factores externos se encontraron la supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales.

En la búsqueda de la relación del presente estudio con la actual investigación, se tienen en cuenta algunas variables para evaluar el grado de satisfacción y desempeño profesional docente. Estos factores funcionan como predictores del comportamiento de satisfacción e insatisfacción en profesionales docentes, esto es importante porque permite a los directores de planteles y entes gubernamentales fomentar la dedicación de la profesión docente.

Finalmente, Barraza y Ortega (2009) diseñaron una investigación titulada satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes para la Revista Electrónica Diálogos Educativos de la Universidad Pedagógica de Chile, teniendo como objetivo central identificar el nivel de satisfacción laboral de los académicos de las instituciones formadoras de docentes del estado de Durango en Chile. Para el logro de tal objetivo se realizó un estudio exploratorio, descriptivo-correlacional, transversal y no experimental; para la relación de la información se diseñó un cuestionario que fue aplicado a 37 académicos durante el mes de enero del año 2009.

Seguidamente, aplicaron la escala de Likert de cuatro valores; Totalmente insatisfecho, algo insatisfecho, algo satisfecho, totalmente satisfecho; la pregunta que desencadena la respuesta quedó expresada de la siguiente manera ¿Qué tan Satisfecho estoy con? El instrumento construido, el cual fue denominado escala multidimensional de satisfacción laboral docente (EMSLD); puede ser caracterizado como un instrumento mixto que combina una medida global y una medida de aspectos específicos. Entre sus conclusiones, se tiene que de los 37 docentes encuestados el 69% manifestaron estar satisfechos.

Por lo que se tiene como factores de satisfacción: las relaciones interpersonales, valoración que tiene el estudio es que los factores de satisfacción hallados son de similares características para el abordaje del proyecto. El estudio aporta relación entre factores de satisfacción y desempeño profesional docente.

En el Centro Regional de San Miguelito, surge el mismo propósito por los que fueron creados los demás centros de todo el país; con el propósito de descongestionar el Campus Universitario y darle una respuesta educativa a nivel superior a la población del Distrito Especial de San Miguelito y comunidades aledañas; razón por la cual me interese en investigar los beneficios que el centro ofrece, la formación académica superior de los docentes y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de la educación.

1.2 Planteamiento del Problema

En los últimos años se ha venido generalizando en el ámbito universitario el tema de la Gestión de la Calidad, tanto desde el punto de vista académico como de la gestión institucional. Las Instituciones de educación superior han encontrado en los modelos de

gestión de la calidad una alternativa eficaz para la mejora del desempeño, lo cual ha traído consigo muchos beneficios, como una mejor administración de los procesos, un mejor control de las áreas claves, una medición del proceso de mejora, al igual que, un mayor involucramiento del personal en su actividad diaria, lo cual sugiere una mayor motivación y por ende una mayor productividad (Yzaguirre, 2005)¹.

Las instituciones de educación superior pueden ser vistas como sistemas complejos abiertos que funcionan dentro de la condición de contextos específicos en las sociedades concretas (Serrano, 2003)², en donde interactúan una serie de procesos para dar como resultado un producto y/o un servicio. Estos procesos son el aprendizaje la investigación y la cooperación técnica; y sus productos son bienes abstractos. Así mismo, existen dos grandes aspectos de las dimensiones de la calidad en la educación superior: las características al interior de las instituciones y aquellas condiciones que tienen que ver con la relación de dichas instituciones en su contexto y a su compromiso social (op. cit.), en donde se destaca la satisfacción de sus estudiantes.

Las instituciones de educación superior, como cualquier otra organización de servicio, ha de estar orientada a mantener mejorar continuamente las satisfacciones de los servicios a los estudiantes, contribuyendo a la mejora de los sistemas educativos, a la evolución de la universidad en sus procesos y, en general, para hacer posible su progreso.

La satisfacción, como lo señala Gento (2002)³, Martínez (2001)⁴, es una de las dimensiones más aceptadas en la evaluación de la calidad de las instituciones educativas y es relativa a la satisfacción de los implicados, desde quienes participan en el diseño curricular como quienes administran, así como sus destinatarios. En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma, atienden las expectativas intereses y necesidades de este grupo particular.

Además, educación superior ocupa el tercer nivel en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Es en este nivel de enseñanza donde se le ofrece al

¹ Yzaguirre, L. (2005). Calidad Educativa. Obtenido de Revista Iberoamericana de la Educación: <http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/945Yzaguirre.PDF>.

² Serrano, C. (2003). Gestión Estratégica de Calidad de la Formación en Instituciones de Educación Superior. Obtenido de http://www.ops-oms.org.ve/site/venezuela/docs/Gestion_Calidad_ES_UCV.doc

³ Gento, P. (2002). Instituciones educativas para la calidad total. Madrid: La Muralla

⁴ Martínez, E. (2001). La evaluación de la Educación Superior. Consultado en julio, 29, 2009 en <http://www.empvirtual.com/datampu/Planest/martinezedsup.pdf>.

estudiante una formación integral pero basada específicamente en aquellos ámbitos de estudio donde el individuo desea desarrollar sus habilidades y capacidades en determinada área del conocimiento la cual le servirá para su adecuado desenvolvimiento en el ámbito laboral y familiar permitiéndole cumplir las metas que se ha propuesto a lo largo de su vida.

Dada esta connotación, es relevante mencionar que las estrategias de aprendizaje constituyen uno de los focos de investigación más relevante en lo que se refiere a materia educativa. Éstas sirven como herramientas que facilitan la adquisición, desarrollo y puesta en marcha de procesos que permiten adquirir contenidos, facilitando un proceso de aprendizaje eficaz.

Desde esta perspectiva Knowles y colaboradores (2001)⁵ basados en la definición de Gagné, Hartis y Schyahn:

Es en esencia un cambio producido por la experiencia, pero distinguen entre: El aprendizaje como producto, que pone en relieve el resultado final o el desenlace de la experiencia del aprendizaje. El aprendizaje como proceso, que destaca lo que sucede en el curso de la experiencia de aprendizaje para posteriormente obtener un producto de lo aprendido. El aprendizaje como función, que realza ciertos aspectos críticos del aprendizaje, como la motivación, la retención, la transferencia que presumiblemente hacen posibles cambios de conducta en el aprendizaje humano. (p.15)⁶

De allí que las estrategias suponen, a su vez, un cambio de paradigma, desde el conductista basado en la relación estímulo-respuesta, a otro que nace del enfoque constructivista, caracterizado por la influencia de variables mediadoras y por la elaboración activa de significados por parte del propio estudiante. Con el objetivo de que él sea un sujeto activo en el proceso de aprender. Se persigue que el domine una serie de estrategias de aprendizaje, y que llegue a ser capaz de auto-regular su actuación en respuesta a las demandas de la tarea y de la situación, es decir, que se convierta en un estudiante estratégico, reflexivo, autónomo y capaz de desarrollar aprendizajes significativos.

El ciudadano común no estaba acostumbrado a educarse, es con el pasar de los años que se ha ido haciendo cada vez más general el hecho de que todos, sin distinción de

⁵ Knowles S, Holton F y Swanson A. (2001). Andragogía. El Aprendizaje de Adultos. México: Oxford.

⁶ Knowles S, Holton F y Swanson A. (2001). Andragogía. El Aprendizaje de Adultos. México: Oxford.

ningún tipo, tengan acceso a ella. Ahora bien, la reforma educativa aspira alcanzar una renovación de la praxis pedagógica a través de un enfoque que facilite la intervención del entorno universitario y permita la interrelación entre las áreas curriculares, y la didáctica la cual, durante mucho tiempo, se ha llevado de manera memorística, con contenidos repetitivos poco atractivo para los estudiantes.

Es por ello, que la educación es una línea de extrema importancia en el desarrollo del ser humano y la sociedad, porque ésta les ofrece la oportunidad de obtener nuevos conocimientos, que permitan de alguna manera la transformación progresiva de su entorno en un espacio de bienestar y provecho común. Actualmente, en todo el campo de la investigación educativa, a nivel mundial, la preocupación por la búsqueda de nuevas estrategias de enseñanza y de aprendizaje que originen una mejor y mayor eficiencia del binomio profesor-estudiante, que le permitan abarcar todos los fines que la educación se plantea en medio de las sociedades del mundo.

Como señala Brandt R (2008), el objeto de la educación no es darle al estudiante cada vez mayor cantidad de conocimiento, sino “constituir en él, un estado interior y profundo, una especie de polaridad del alma que lo oriente en un sentido definido no sólo durante la infancia sino para la vida” (p. 49)⁷. Percibido de esta forma es deducible, que la educación es un medio para diseñar los ideales de vida, al respecto Brandt afirma:

Para aprender a vivir se necesita no sólo de conocimientos, sino de transformación, en el propio estado mental, del conocimiento adquirido en sapiencia y la incorporación de esta sapiencia a la vida. En la educación se trata de transformar la información en conocimiento, de transformar el conocimiento en sapiencia y hacerlo orientándose hacia las finalidades que se han definido. La educación debe contribuir a la autoformación de la persona (aprender y asumir la condición humana, aprender a vivir) y a que aprenda a convertirse en un ciudadano (p. 49)⁸

Tal como lo indica el autor se trata pues de que mediante la educación el ser humano sea capaz de transformar su realidad de acuerdo con los conocimientos adquiridos, esta acción cada vez depende menos de lo que sucede en el aula y más de las interacciones. Tener un espíritu crítico y ser capaz de reflexionar y argumentar se convierten en herramientas mucho más importantes que la capacidad de almacenar datos en la cabeza. Por ello resulta necesario un cambio en el concepto clásico de la universidad y la enseñanza, aunque cambios como este, lejos de ser sencillos, resultan complejos por

⁷ Brandt R. (2008). *Estrategias de Aprendizajes*. México: Dansereau.

³ Brandt R. (2008). *Estrategias de Aprendizajes*. México: Dansereau.

tanto que implican, sobre todo, un cambio de mentalidad de toda la comunidad educativa y la sociedad en general.

Por otra parte, Monereo C (2010) explica:

Enseñar es un medio y no un fin, es una actividad permanente del docente, el cual debe actuar como un promotor de experiencias educativas que faciliten y promuevan en el estudiante la creatividad, la participación de su aprendizaje, la transferencia de sus conocimientos, habilidades y destrezas a situaciones de la vida real y al desarrollo de actitudes y valores. Es un proceso de ayuda al que aprende y por ello, el docente debe ayudar al educando a descubrir potencialidades y limitaciones, lo cual le permitirá establecer relaciones interpersonales adecuadas, comunicarse con sus semejantes, trabajar en equipo, adquirir destrezas para conducirse en el medio donde se encuentre y adquirir hábitos de estudio. (p .7)⁹

Considerando esto, la materialización de nuevos paradigmas dependerá de las oportunidades que se proporcionen a docentes y estudiantes para su puesta en práctica y de las iniciativas que se tomen para investigar su efectividad. Con respecto a cómo es el proceso de aprendizaje que funciona en el ser humano y cómo este genera nuevos conocimientos se han ido desarrollando diferentes conceptos, los cuales responden a los momentos históricos y coyunturales que enfrenta la sociedad, considerada desde el punto de vista de quienes han tenido la oportunidad de reflexionar, investigar, analizar y sistematizar las actividades de aprendizaje de las personas.

Partiendo de esta idea el aprendizaje significativo es el proceso a través del cual una nueva información se relaciona de manera no arbitraria y sustantiva con la estructura cognitiva de la persona que aprende. En el curso del aprendizaje significativo, el significado lógico del material de aprendizaje se transforma en significado psicológico para el sujeto. Para Ausubel, D.P.; Novak, J.D. y Hanesian, H. (1978), el aprendizaje significativo “es el mecanismo humano, por excelencia, para adquirir y almacenar la inmensa cantidad de ideas e informaciones representadas en cualquier campo de conocimiento” (p.53)¹⁰

Es un hecho de que la mayoría de las personas ya no se sienten atraídas por continuar estudios superiores. Esto se debe a diferentes factores que han tenido a lo largo de su

⁹ Monereo C. (2010). *Estrategia de enseñanza y aprendizaje, formación del profesorado y aplicación en la escuela*. Barcelona: Grao.

¹⁰ Ausubel, D.P.; Novak, J.D. y Hanesian, H.. (1978). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.

vida universitaria lo cual se hace más evidente en el ámbito de estudio ya sea en cualquiera de los niveles de educación. En el nivel superior específicamente la preparación académica de todos los estudiantes que ingresan en el nivel superior debe tener un impacto positivo y no negativo y es allí donde se refleja poca atracción que se tienen por la misma. Es así como emerge la necesidad de reflexionar e investigar sobre el nivel de satisfacción del proceso de enseñanza aprendizaje que hagan posible la reelaboración de las concepciones alternativas a fin de llegar al conocimiento científico. Dada esta connotación el docente es un elemento clave para la consecución de un cambio cualitativo en ella. Su papel de mediador por excelencia entre el estudiante y el conocimiento que éste ha de construir, le convierte en un protagonista privilegiado de todo proceso de innovación educativa. Por esta razón, surgen la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes de Postgrado y Maestrías en el Centro Universitario de San Miguelito?

1.3 Justificación e Importancia

Se Considera necesario un nuevo tipo de formación flexible y poli funcional a nivel de educación superior, que permita al estudiante la adaptación a los requerimientos de los diferentes puestos de trabajo y su acorde con las fluctuaciones del mercado que se encuentra en el momento actual. Esta formación flexible y pertinente que necesita la educación superior tiene una estrecha relación con la formación de los licenciados que desarrolla La Facultad de Educación del Centro Regional Universitario de San Miguelito en el cual se espera que con una adecuada formación en la Docencia Superior y con la capacitación permanente de los participantes y la implementación de la educación superior se asegure una preparación académica, cultural y tecnológica que eleve la calidad de la educación de los participante de nivel superior y logre un impacto muy elevado en la Sede Universitaria de San Miguelito cada año aumenta la matrícula de los licenciados que desean obtener el título en el nivel superior , con el objetivo de participar en el concurso en el banco de datos de campus universitario, ellos buscan elevar su formación educativa poseer las habilidades pedagógicas para brindar una mejor calidad de enseñanza aprendizajes.

También es importante este trabajo porque hasta el momento no se ha hecho ningún estudio del impacto en la Docencia Superior en la formación de los docentes egresados

que laboran en la República en Panamá en el área de San Miguelito investigar la incidencia de la formación académica de los docentes egresados en la docencia superior.

Finalmente desde la perspectiva teórica, permitirá dar un aporte investigativo que admite al ofrecer respuestas desde un estudio monográfico, con una reflexión constructivista, es el modelo que mantiene que una persona, tanto en los aspectos cognitivos, sociales y afectivos del comportamiento, no es un mero producto del ambiente ni un simple resultado de sus disposiciones internas, sino una construcción propia.

1.4 Delimitaciones, limitaciones y proyecciones de la investigación

Delimitación: Este trabajo de investigación se llevará a cabo en el Centro Regional Universitario De San Miguelito en el departamento de Postgrado y Maestría con el personal administrativo y estudiantes egresados de las diferentes licenciaturas, ubicado en el Centro Comercial La Gran Estación de San Miguelito (Entrepiso) Carretera Transístmica.

Entre las limitaciones encontradas en esta investigación se puede señalar la poca disponibilidad del personal docente y administrativo de la institución para la facilitación de la información necesaria. Dado a que fueron pocos encuestados los que se atrevieron a dar sus opiniones al respecto debido al temor de que podría afectar en su trabajo, o traicionar a sus compañeros de labores; a pesar de saber que la encuesta era de información anónima, por ende, se puede producir la opinión de que la información no fue totalmente precisa por parte de los encuestados.

Por ser este un trabajo de investigación relacionado con los niveles de la calidad de la educación observada en los niveles de Postgrado y Maestría que han sido bien cuestionada por los centros educativos superiores y el mismo va dirigido a ofrecer su aporte, con la presentación de sugerencias, tendientes a elevar los niveles de la calidad de la educación, así como otras dirigidas a mejorar el funcionamiento, los beneficios que se les ofrece a los estudiantes y la adecuación de las prácticas pedagógicas dentro de las aulas Universitarias del Centro Regional Universitaria de San Miguelito.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 General

Construir una propuesta dirigido al personal docente y administrativo para mejorar la satisfacción estudiantil en los estudiantes de nivel de Postgrado y Maestría en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.

1.5.2 Específicos

- ✓ Diagnosticar la satisfacción del proceso de enseñanza-aprendiza en los estudiantes de Postgrado y Maestría en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.
- ✓ Comparar los indicadores de satisfacción en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de Postgrado y Maestría en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.
- ✓ Sugerir estrategias de satisfacción en pro del desempeño estudiantil de los procesos de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes de Postgrado y Maestría en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.

1.6 Hipótesis General.

El plan de mejoramiento en la calidad laboral en la institución universitaria será requerido para aumentar la baja satisfacción en los estudiantes con respecto al personal docente y administrativo del departamento de Postgrado y Maestría en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.

Hi: el plan de mejoramiento en la calidad laboral será requerido para aumentar la baja satisfacción en los estudiantes de dicha institución

Ho: el plan de mejoramiento en la calidad laborar no será requerido dado a la alta satisfacción en los estudiantes de dicha institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene como objetivo presentar una recopilación de trabajos que guardan estrecha relación con la presente investigación, además, abordar los principales referentes teóricos relacionados con el objeto de investigación, desde la perspectiva de autores destacados en las estrategias de enseñanza que permiten establecer ideas claras sobre este proceso.

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Estrategias de Enseñanza

Las estrategias de enseñanza desde una perspectiva constructivista, la cual se refiere a la enseñanza como un proceso que pretende ayudar el logro de aprendizajes significativos y constructivos, tal como lo dice Díaz F y Hernández G (2010) quien señala que las estrategias de enseñanza “son procedimientos que el agente de enseñanza utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los alumnos” (p.118)¹¹. En este orden de ideas, Rodríguez M (2004) señala que las estrategias de enseñanza deben:

Referirse a la intencionalidad de las acciones dirigidas al mejoramiento del aprendizaje de los/las estudiantes, y el diseño de planes flexibles de acción que guíen la selección de las vías más apropiadas para promover estos aprendizajes desarrolladores teniendo en cuenta la diversidad de los protagonistas del proceso de enseñanza-aprendizaje y la diversidad de los contenidos, procesos y condiciones en que éste transcurre. (p. 3)¹²

En otras palabras, las estrategias de enseñanza son el procedimiento que utiliza el docente para promover el logro de aprendizajes significativos en los estudiantes,

¹¹ Díaz F y Hernández G. (2010). *Estrategia docente para el aprendizaje significativo*. México: McGraw- Hill.

¹² Rodríguez M. (2004). *Aproximación al estudio de las estrategias como resultado científico*. Habana, Cuba.

tomando en cuenta la diversidad de contenidos, procesos y protagonistas, siendo utilizadas de forma flexible, reflexiva, para así lograr el aprendizaje significativo y constructivo en los estudiantes. De esta manera se puede afirmar, que queda en los docentes la toma de decisiones sobre cuales estrategias utilizar de la mejor forma posible considerando algunos criterios recomendados por Díaz y Hernández (2010), como ayuda para el logro de aprendizajes en los estudiantes en la selección y el empleo de las estrategias de enseñanza pueden considerarse las siguientes:

Insertar las actividades que realizan los estudiantes, dentro de un contexto y objetivos más amplios donde estas tengan sentido, fomentar la participación e involucramiento de los estudiantes en las diversas actividades y tareas, realizar, siempre que sea posible, ajustes y modificaciones en la programación más amplia (de temas, unidades) y sobre la marcha, partiendo siempre de la observación del nivel de actuación que demuestren los estudiantes en el manejo de las tareas y/o de los contenidos por aprender, hacer uso explícito y claro del lenguaje, con la intención de promover la situación necesaria de intersubjetividad (entre docente y estudiantes), así como la compartición y negociación de significados en el sentido esperado, procurando con ello evitar rupturas e incomprensiones en la enseñanza.¹³

2.1.2 Estrategias para generar conocimientos previos

La adquisición de información nueva depende en alto grado de las ideas pertinentes que ya existen en la estructura cognitiva del educando pues el aprendizaje significativo ocurre a través de una interacción de la nueva información con las ideas que ya existen en la estructura cognitiva. El concepto de saberes previos conduce a otro, más global: el de aprendizaje significativo. Para Ausubel et al. (1978), la clave está en la relación que se pueda establecer entre el nuevo material y las ideas ya existentes en la estructura cognitiva del educando. Por lo expuesto, su eficacia radica en su significatividad y no en técnicas memorísticas.¹⁴

Los prerrequisitos para que un aprendizaje sea significativo para el estudiante son según los autores mencionados: Que el material le permita establecer una relación sustantiva con los conocimientos e ideas ya existentes. A esta condición del material se

¹³ Díaz F y Hernández G. (2010). *Estrategia docente para el aprendizaje significativo*. México: McGraw- Hill.

¹⁴ Ausubel, D.P.; Novak, J.D. y Hanesian, H.. (1978). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.

la denomina significatividad lógica. Un material es potencialmente significativo cuando permite la conexión de manera no arbitraria con la estructura cognitiva del estudiante, es decir, el nuevo material (que puede ser un texto o la información verbal del docente) debe dar lugar a la construcción de significados.

Dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, asume González A (2007) que “el maestro hace el papel de guía, y su función evaluadora y reguladora pierde protagonismo, puesto que son los alumnos quienes han de gestionar progresivamente su propio aprendizaje”. (p.4)¹⁵ En este aspecto, el fomento de discusiones en equipo permite la participación colectiva de los estudiantes, y la generación de los conocimientos previos sobre el tema a tratar en la clase. De esta manera el docente tendrá la oportunidad de identificar los conceptos, modelos e ideas que tiene el estudiante sobre el tema correspondiente.

En este sentido, según Díaz y Hernández (2007), las estrategias preinstruccionales, se emplean para dar inicio, activar o generar conocimientos previos de los estudiantes. La activación de conocimientos le sirve al docente para conocer lo que sabe el estudiante y de esa manera promover nuevos aprendizajes, en este sentido, el docente se apoya en dar a conocer el objetivo, para describir con claridad las actividades de aprendizaje sobre un contenido dado, esperando los efectos producidos al final de la actividad. En este orden de ideas, para el uso de objetivos, se hacen las siguientes recomendaciones:

Cerciorarse que sean formulados con claridad, señalando los contenidos, usando un vocabulario adecuado para los estudiantes tratando que estos los interpreten correctamente.

Animar al estudiante a enfrentarse con los objetivos antes de iniciar las actividades.

El objetivo puede enunciarse oralmente o por escrito, recomendándose la escrita para que el estudiante la revise a menudo.

¹⁵ González A. (2007). *Que saben los niños y jóvenes sobre la ciencia*. Recuperado el 30 de Julio de 2017, de <http://www.correodelmaestro.com/anteriores/incert49.htm>

Antes de iniciar una clase, el docente debe planificar los objetivos, estrategias, recursos y otros aspectos relevantes del proceso de enseñanza, con el propósito fundamental de promover el aprendizaje significativo en sus estudiantes.¹⁶

2.1.3 Estrategias para orientar la atención del estudiante

Estas estrategias dicen Díaz y Hernández (2010), son “recursos que emplea el educador para focalizar y mantener la atención de los estudiantes durante las sesión de clase” (p.73),¹⁷ los recursos pueden servir para enlazar los conocimientos previos con los nuevos y para mantener la atención, señalando Alfonzo A (2003) que “debido a lo dinámico y lo multivariado del hecho educativo en el aula, el docente constantemente debe centrar la atención de los estudiantes en el objeto de aprendizaje” (p.13).¹⁸

Es decir, si el estudiante no atiende con atención los aspectos tratados en las actividades en desarrollo, será difícil lograr el aprendizaje esperado. Ahora bien, teniendo en cuenta el momento de aplicación, esta estrategia se puede concebir como construccional, por cuanto el docente la puede emplear en el transcurso de su actividad docente con los estudiantes, ello en función que algunas estrategias pueden incluirse, como la pregunta intercalada, para explotar distintos índices estructurales del discurso; además, se puede lograr la atención del estudiante, presentando ejemplos concretos y significativos, con un discurso focalizado, es decir volviendo siempre al tema que se está tratando y haciendo énfasis en los aspectos del mismo, resaltando con indicaciones concretas que mantengan la atención de los estudiantes hacia los aspectos que se tratan en la clase.

En relación con lo expresado, las preguntas intercaladas, según Alfonzo (2003) “son reactivos breves que plantea el docente al estudiante en el transcurso de la situación de enseñanza con el fin de facilitar el aprendizaje significativo”. (p.15) Al respecto, se hacen las siguientes recomendaciones:

Es conveniente emplear preguntas intercaladas cuando se trabaja con textos extensos, si se desea mantener la atención y participación de los estudiantes.

¹⁶ Díaz F y Hernández G. (2010). *Estrategia docente para el aprendizaje significativo*. México: McGraw- Hill.

¹⁷ Díaz F y Hernández G. (2010). *Estrategia docente para el aprendizaje significativo*. México: McGraw- Hill.

¹⁸ Alfonzo A. (2003). *Estrategias instruccionales*. Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Libertador.

El número y ubicación de las preguntas debe determinarse considerando la importancia de los contenidos a que se hace referencia.

Ofrecer retroalimentación correctiva si se desea monitorear el aprendizaje del estudiante.

2.1.4 Estrategias para organizar la información

Las estrategias para organizar la información permiten dar mayor importancia al contexto organizado sobre la información nueva que se aprenderá, al representarla en forma gráfica o escrita, señalando Alfonso (2003) que “la adecuada organización de la información mejora su significatividad y en consecuencia hace más probable el logro de aprendizaje significativo de los estudiantes”. (p.73)¹⁹ Además, se encuentra dentro de este contexto, que estas estrategias se pueden emplear en cualquier momento del proceso enseñanza aprendizaje.

En tal sentido, las redes semánticas son consideradas como recurso didáctico que utiliza el docente para que el estudiante comprenda las ideas básicas del tema en estudio, siendo empleados con mayor frecuencia en estudios científicos, las cuales deben ir siempre acompañadas de explicaciones del docente sobre el tema en desarrollo, generando junto con la utilización de otras estrategias, aprendizajes significativos en los estudiantes.

2.1.5 Estrategias de enlace de conocimientos

Las estrategias de enlace de conocimientos son las destinadas a enlazar conocimientos previos con la información nueva, hecho concordante con los aspectos teóricos de Ausubel (1978), en lo referente al requerimiento de conocimientos previos para que haya aprendizaje significativo, que “será por lo tanto la variedad y riqueza de la estructura cognitiva del estudiante, uno de los elementos determinantes que le van a permitir asimilar los nuevos conocimientos”. (p.87)²⁰ En este sentido, el contexto estudiantil, contribuye con la construcción de saberes dirigidos a mejorar y fortalecer el área de las ciencias naturales, como componente del saber a intercambiar y compartir con sus compañeros de clase. Estas estrategias, pueden ser empleadas en el transcurso

¹⁹ Alfonso A. (2003). Estrategias instruccionales. Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Libertador.

^{20,16} Ausubel, D.P.; Novak, J.D. y Hanesian, H. (1978). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.

del tema o al final del mismo para determinar de esa manera el grado de aprendizaje obtenido por el estudiante.

Al respecto reseñan Ausubel et al. (1978) “la interacción entre los significados potencialmente nuevos y las ideas pertinentes de la estructura cognoscitiva del alumno da lugar a los significados reales o psicológicos”. (p.46)²¹. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, es importante acotar que las estrategias de acuerdo al momento de la clase o del proceso de aprendizaje están orientadas a promover el aprendizaje significativo, por cuanto la intención del profesor debe ser generar conocimientos previos que permitan la interacción de la nueva información con las ideas que ya existen en la estructura cognitiva del estudiante, la cual ha de estar presentada de forma gráfica o escrita que permita mantener la atención y desarrollar la actividad de aprendizaje, a través de la adquisición e intercambio de saberes entre los actores de la clase.

2.1.6 Estrategias de Aprendizaje

Las estrategias de aprendizaje son el conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las necesidades de la población a la cual van dirigidas, los objetivos que persiguen y la naturaleza de las áreas y cursos, todo esto con la finalidad de hacer más efectivo el proceso de aprendizaje. Al respecto Brandt (2008) define como estrategias “Las técnicas de aprendizaje andragogía y recursos varían de acuerdo con los objetivos y contenidos del estudio y aprendizaje de la formación previa de los participantes, posibilidades, capacidades y limitaciones personales de cada quien” (p. 54)²².

Es relevante mencionar, que las estrategias de aprendizaje son juntamente con los contenidos, los objetivos y la evaluación de los aprendizajes, componentes fundamentales del proceso de cognición, los cuales ayudan en el desarrollo de sus habilidades mentales, a través del descubrimiento y el proceso de interiorización con la finalidad de apropiarse de las tecnologías de la información y comunicación, para lograr así reconstruir su aprendizaje. Considerando, que son muchas las definiciones que se han dado al concepto de Estrategias de aprendizaje, Monereo C (2010) señala que:

Son procedimientos flexibles que pueden incluir técnicas u operaciones específicas. Su uso implica que el aprendiz tome decisiones y las seleccione de forma inteligente de entre un conjunto de alternativas posibles,

²² Brandt R. (2008). *Estrategias de Aprendizajes*. México: Dansereau.

dependiendo de las tareas cognitivas que se le planteen, de la complejidad del contenido, de la situación académica en que se ubique y de su autoconocimiento como aprendiz. (p.179)²³

A todo lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que las estrategias de aprendizaje son acciones que realiza el estudiante para lograr un aprendizaje de forma flexible. Tomando en cuenta que estas acciones o procedimientos son individuales y responsabilidad de cada aprendiz, donde el facilitador o docente debe animar y enseñar técnicas u operaciones orientadas a promover el aprendizaje, la cual el aprendiz a medida que vaya creciendo adquiere en forma progresiva la facultad de elegir qué actividades de aprendizaje le son más útiles, y es allí donde el docente deberá animar al aprendiz hacer autónomo en estas decisiones.

2.1.7 Teoría Pedagógica

Es el conjunto de conceptos, definiciones, preposiciones, enunciados, principios que interrelacionados permiten explicar y comprender lo pedagógico, es decir, todo lo relacionado a la formación, la enseñanza, el aprendizaje, el currículo y la organización escolar. Más, si se asume la concepción de Lakatos I (1989) se puede definir como; “estructuras de pensamiento constituidos por valores, creencias y supuestos que le permiten al profesor interpretar situaciones, conceptualizar su experiencia, sistematizarla, investigarla, transformarla y construir la praxis pedagógica, contribuyendo a enriquecer la teoría y el discurso pedagógico”. (p.98)²⁴

En otros términos, es el marco de pensamiento compuesto por valores, creencias y supuestos básicos, que le permiten al docente comprender, dirigir, repensar y transformar las acciones que contribuyen a que los seres humanos eleven sus niveles intelectivos y adquieran las herramientas que en un futuro les permitirán asumir su vida en forma consciente y libre.

Así, una teoría pedagógica coadyuva al crecimiento profesional y personal, pues proporciona los elementos que permitirán desarrollar una práctica más científica, en el sentido de someterla a un proceso indicativo constante. De esa manera, los profesores confirman, fortalecen o transforman sus postulados, a la vez, que reorientan y transforman su acción, tanto en el marco de los paradigmas vigentes como en los

²³ Monereo C. (2010). *Estrategia de enseñanza y aprendizaje, formación del profesorado y aplicación en la escuela*. Barcelona: Grao.

²⁴ Lakatos I. (1989). *La metodología de los programas de investigación científica*, . Madrid: Alianza.

resultados de su quehacer docente, dando carácter científico a su actividad cotidiana como es: la enseñanza. Ello, además, despojándolo de su condición proletaria, que los sumerge en un activismo, en un mero hacer en función de un salario, sin tener conciencia de la trascendencia histórica de su papel en el desarrollo de los pueblos.

Como se puede apreciar, la apropiación de teorías pedagógicas permite a los profesores hacer consciente lo cotidiano, pues, detrás de cada acción hay un trasfondo, el pensamiento, el cual, nos orienta una determinada manera de hacer las cosas, que, para el caso de la Pedagogía, lamentablemente, ha estado signada por la tradición. Una tradición que se ha quedado muy apegada, de manera acrítica, al hacer, producto del desencuentro entre las teorías pedagógicas científicas, la realidad de las aulas y de las organizaciones escolares. Por tanto, se pudiera decir que, el consolidar una teoría pedagógica puede devenir en acciones de enseñanza más efectivas.

En otros términos, una teoría pedagógica evita a los educadores caer en dogmatismos y les permite darse cuenta que los problemas relacionados con la formación, la enseñanza, el aprendizaje, así como la gestión y el desarrollo del currículo y las instituciones educativas. Ello no es cuestión de recetas, sino de la comprensión que se tenga del hombre, de los procesos y los aspectos inmersos en su formación e incluso, de una concepción del mundo. Es decir, que lo pedagógico no acepta descripciones mecanizadas e irreflexivas. Por eso, cuando se aborda lo referente a la teoría pedagógica, no se alude a teoría acabada, sino más bien a una teoría en constante reconstrucción a la luz de los aportes de otras ciencias, de las nuevas tendencias pedagógicas y de sus implicaciones prácticas.

2.1.8 Teoría de Aprendizaje

Las diversas teorías ayudan a comprender, predecir y controlar el comportamiento humano, elaborando a su vez estrategias de aprendizaje y tratando de explicar cómo los sujetos acceden al conocimiento. Su objeto de estudio se centra en la adquisición de destrezas y habilidades en el razonamiento y en la obtención de conceptos. Es así como todas las teorías, desde una perspectiva general, contribuyen al conocimiento y proporcionan fundamentos explicativos en variados enfoques, y en distintos aspectos. Escamilla J (2000) define teoría de aprendizaje como:

Un punto de vista sobre lo que significa aprender. Es una explicación racional, coherente, científica y filosóficamente fundamentada acerca de lo

que debe entenderse por aprendizaje, las condiciones en que se manifiesta éste y las formas que adopta; esto es, en qué consiste, cómo ocurre y a qué da lugar el aprendizaje. (p.201)²⁵

En consecuencia, lo planteado por el autor indica, que se trata de la forma como el individuo modifica la conducta una vez sometida a experiencia donde ocurren un hecho llamado aprendizaje. Diferentes corrientes tratan de explicar el aprendizaje a saber tales como;

Conductismo: las teorías del condicionamiento o conductistas nacen a principios del siglo XX, sus raíces filosóficas se ubican en el materialismo aristotélico, el empirismo inglés y el positivismo lógico. En estas corrientes se concibe la experiencia como la fuente primaria del conocimiento y se niega a aceptar otra realidad que no sea la de los hechos. Igualmente rechazan el estudio de los contenidos de la conciencia y sostienen que la conducta (objeto de estudio) puede explicarse por mecanismos de asociación estímulo respuesta.

Esta teoría se concentra en el estudio de conductas que se pueden observar y medir. En función a esto Ortega Y (2008) explica que, “la mente es percibida como una caja negra en cuanto que las respuestas a estímulos se pueden observar objetiva y cuantitativamente, ignorando totalmente la posibilidad de todo proceso que pueda darse en el interior de la mente”. (p.34)²⁶

Siendo los principales representantes del enfoque conductista, Pavlov, Watson, Thorndike, Bandura y Skinner. Tanto Pavlov como Watson se basaron en las respuestas de tipo fisiológico frente a determinados estímulos, como base para explicar el origen de la conducta. Por su parte Skinner (1948) se basó en el condicionamiento operante. Donde organismo está en proceso de operar sobre el ambiente, lo que significa que está irrumpiendo constantemente; haciendo lo que hace. Mientras que García J (2006) citando a Morris, considerar a la personalidad como una interacción entre tres cosas: el ambiente, el comportamiento y los procesos psicológicos de la persona. Estos métodos consisten en la habilidad para abrigar imágenes en la mente y en el lenguaje.

²⁵ Escamilla J. (2000). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México: Trillas

²⁶ Ortega Y. (2008). *Evolución de las teorías de Aprendizaje*. Recuperado el 31 de Julio de 2017, de <http://teoaprendizaje-pablo.blogspot.com>.

En este mismo orden de ideas, Thorndike (1909) implantó el uso de métodos en las ciencias exactas, para los problemas en educación al hacer énfasis en el tratamiento cuantitativo exacto de la información. Cualquier cosa que exista, debe existir en determinada cantidad y por lo tanto puede medirse. Según, Morris Bigge, (1975), explico que el conductismo define el aprendizaje como:

Un cambio conductual que se produce por medio de estímulos y respuestas que se relacionan de acuerdo con principios mecánicos, así implica la formación de relaciones de algún tipo entre series de estímulos y respuestas. Los estímulos vienen a ser las causas del aprendizaje quienes son los agentes ambientales que actúan sobre un organismo, ya sea para logra que responda o para incrementar la probabilidad de que emita una respuesta de un tipo dado. Entre tanto que las Respuestas son los efectos son las reacciones físicas de un organismo a la estimulación interna o externa.²⁷

Por lo tanto, se trata de una modificación sistemática de la conducta, que responde a diferentes estímulos externos, lo que produce un aprendizaje en el individuo, este puede estar asociado a diferentes factores intrínsecos y extrínsecos que varían de acuerdo al individuo.

Cognoscitivismo: trata del aprendizaje que posee el individuo o ser humano a través del tiempo mediante la práctica, o interacción con los demás seres de su misma u otra especie, basándose en los procesos que tienen lugar atrás de la conducta. Cambios observables que permiten conocer y entender que es lo que está pasando en la mente de la persona que se encuentra aprendiendo. Los teóricos del cognitivismo reconocen que el aprendizaje del individuo necesariamente involucra una serie de asociaciones que se establecen en relación con la proximidad con otras personas.

Reconocen la importancia de reforzar, pero resaltan su papel como elemento retro alimentador para la corrección de las respuestas y sobre su función como un motivador, que se retoman ciertos postulados del conductismo. Por su parte Neisser U (1976) acoto; “actualmente se entiende que la cognición, como acto de conocer, es el conjunto de procesos a través de los cuales el ingreso sensorial (el que entra a través de los

²⁷ García J. (2006). *Tecnologías de la Información y Comunicación en la Formación del Profesorado*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

sentidos) es transformado, reducido, elaborado, almacenado, recordado o utilizado” (p.234)²⁸

Humanismo: surgió como reacción al conductismo y al psicoanálisis, dos teorías con planteamientos opuestos en muchos sentidos pero que predominaban en ese momento. Pretende la consideración global de la persona y la acentuación en sus aspectos existenciales (la libertad, el conocimiento, la responsabilidad, la historicidad), criticando a una psicología que, hasta entonces, se había inscrito exclusivamente como una ciencia natural, intentando reducir al ser humano a variables cuantificables, o que, en el caso del psicoanálisis, se había centrado en los aspectos negativos y patológicos de las personas.

Haciendo referencia a lo anterior la Revista Digital abc (2013) señala que esta teoría, propone un aprendizaje significativo y vivencial, y lo define como el proceso que modifica la percepción que los individuos tienen de la realidad, y deriva de la reorganización del yo. El humanismo creado por Maslow A (1987), quien la concibe como una psicología del ser y no del tener. “toma en cuenta la conciencia, la ética, la individualidad y los valores espirituales del hombre. Concibe al hombre como un ser creativo, libre y consciente”. (p.123)²⁹. Este representate por su parte añadió que existencia dos tipos de aprendizaje; el que no posee significados para el estudiante y, por lo tanto, se olvida rápidamente. Este tipo de aprendizaje es puramente mental. El otro tipo es el que resulta significativo, tanto en el plano intelectual como afectivo para el alumno, que sustentan el aprendizaje significativo vivencial.

Constructivismo: expone que el ambiente de aprendizaje más óptimo es aquel donde existe una interacción dinámica entre los instructores, los alumnos y las actividades que proveen oportunidades para los estudiantes puedan crear su propia verdad, gracias a la interacción con los otros. Esta teoría, por lo tanto, enfatiza la importancia de la cultura y el contexto para el entendimiento de lo que está sucediendo en la sociedad y para construir conocimiento basado en este intelecto.

Es por ello que Knowles S, Holton F y Swanson A (2001) sostiene que;

²⁸ Neisser U. (1976). *Cognitive psychology* Appleton. New York: Century-Crofts.

²⁹ Maslow A. (1987). *Teoría de la Motivación Humana*. Princeton: Princeton: Impensa Universitaria.

El aprender no es un proceso de todo o nada, los estudiantes aprenden la nueva información que se les presenta, construyendo nuevas ideas sobre el conocimiento que ya poseen, es decir ideas basadas en conocimientos pasados y presentes, porque el aprendizaje se forma construyendo el conocimiento desde la propia experiencia. (p.45)³⁰

Es de allí que, las ideas sobre el aprendizaje que ahora se llama constructivismo cognitivo, fueron las precursoras del constructivismo, Gracias a Vigotsky, un psicólogo Bielorruso que vivió y trabajó bajo un ambiente Marxista, se hizo famoso por sus ideas sobre la mediación como una parte integral de la psicología del ser humano; en 1978 exclamo; "El hecho central sobre nuestra psicología es el hecho de la mediación" (p.166). Es por ello por lo que Papert (2009) a través de lo asocia al constructivismo y siguiendo la ley de Vygotski S (1998), apunta;

Es más fácil que alguien aprenda cuando se le pide construir un producto, a ello se deduce que es más factible el uso de la educación bajo criterios propios de construcción por parte del alumno. Es decir, el criterio y la construcción propios se utilizan como recurso didáctico para fomentar el aprendizaje. (p.6).³¹

Tal como se ha visto se trata de que el estudiante, construya su propio aprendizaje de acuerdo a sus capacidades y potencialidades, donde tendrá la oportunidad de utilizar sus criterios en función a la situación planteada.

2.1.9 Satisfacción Laboral

Con respecto a este enfoque, existe un fenómeno psicosocial ligado al mundo del trabajo y que, a su vez, ha sido abordado ampliamente por diversos especialistas desde que Hoppock (1935) desarrollara los primeros estudios sobre el tema. Los planteamientos sobre las actitudes hacia el trabajo, particularmente, sobre satisfacción laboral constituyen una herramienta útil para explicar algunos problemas frecuentes en los ambientes laborales, trayendo como consecuencia ineficiencia en el desempeño de las organizaciones.

Por su parte, Davis y Newtron (1991, p. 203). En cuanto a la satisfacción del trabajo, plantean que "es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales".

³⁰ Knowles S, Holton F y Swanson A. (2001). *Andragogía. El Aprendizaje de Adultos*. México: Oxford.

³¹ Vygotski S. (1998). *Las raíces genéticas del pensamiento y el lenguaje. Pensamiento y Lenguaje*. Habana: Pueblo y Educación. Segunda Edición.

Esto a su vez, se encuentra relacionado con la naturaleza del trabajo y con lo que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Así mismo se tiene que dentro de los problemas asociados con los altos niveles de insatisfacción se encuentran los siguientes planteamientos: a) rotación de personal, por lo que genera altos costos para la organización, b) ausentismo como reflejo de desgano y falta de motivación del trabajador, c) reclamos y protestas en la búsqueda de mejoras en las condiciones laborales, d) disminución en el desempeño, e) falta de compromiso con los objetivos de la organización y f) eventuales acciones en contra de ésta.

En consecuencia, los factores motivacionales estructuralmente ligados a la tarea podrían ser los desencadenantes del logro de la satisfacción laboral al guardar relación estrecha con las expectativas de autorrealización que genera el trabajo. Esto da explicación del por qué las estrategias utilizadas para mejorar el ambiente de trabajo e incluso el aumento de los niveles salariales eran ineficaces para hacer que los trabajadores se sintieran satisfechos con la labor que desempeñaban.

A este respecto, Ruíz (2007, p. 98), sostiene que “los trabajadores que están orientados hacia el logro son más eficaces y tienen alto rendimiento en sus metas individuales si perciben que su trabajo les ofrece responsabilidad personal, retroalimentación y riesgos moderados, lo que no sucede si el estímulo está limitado a las compensaciones económicas”.

A todas estas, y corroborando con muchas otras investigaciones similares pero que utilizaron procedimientos diferentes, se sugiere que los factores implicados en producir satisfacción (y motivación) en el trabajo son algo separado y distinto de aquellos que llevan a la insatisfacción laboral. Al momento se consideran factores separados, dependiendo de si analiza la satisfacción o insatisfacción en el trabajo, se asume que estos dos sentimientos no son opuestos entre sí.

De manera que, lo opuesto a satisfacción laboral no es insatisfacción sino, en cambio, falta de satisfacción y, de forma pareja, lo opuesto de insatisfacción no es satisfacción, sino falta de insatisfacción. A lo antes expuesto, se tiene que la teoría de doble factor de Herzberg afirma que la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, las que producen satisfacción laboral.

2.1.10 Relación entre satisfacción y desempeño profesional

La satisfacción laboral es un tema de mucho interés que está relacionada con diversos factores y por tanto no se puede estudiar de forma aislada. En este sentido, Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005, p. 121) plantean que “el desempeño está influenciado de manera más directa por los atributos del individuo, como su capacidad y experiencia, por el apoyo organizacional como los recursos y la tecnología, y por el esfuerzo de trabajo”. La motivación del individuo determina directamente el esfuerzo de trabajo y la clave para la motivación, es la capacidad para crear escenarios de trabajo que responden de manera positiva a las necesidades y las metas individuales.

Estos autores también sostienen que la motivación se verá afectada de manera directa y positiva, cuando los individuos experimentan recompensas por el desempeño en el trabajo, y que dichas recompensas sean percibidas como equitativas y justas. Por lo tanto, consideran que la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño son tres factores que se relacionan entre sí, puesto que un individuo que perciba que la recompensa que recibe por el trabajo que realiza es equitativa y justa, probablemente estará más motivado a realizar su trabajo y en consecuencia obtendría altos niveles de desempeño.

Por otro lado, para Romero (2005, p. 73) “un trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo, de manera que, para que un alto nivel de motivación se traduzca en un elevado desempeño son necesarios algunos ingredientes adicionales como la capacitación del individuo para el cargo”. A este planteamiento se le atribuyen, el conocimiento de lo que la organización espera de él (percepción del rol), la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización. Por ello, un elevado nivel de motivación se materializa en un alto desempeño.

En conclusión, se considera que para que un trabajador tenga un buen desempeño, además de estar motivado, debe estar capacitado, saber lo que la organización espera de él, tener disponibilidad de recursos y que esté identificado con la organización. Ese desempeño puede conducirlo a obtener las recompensas deseadas y satisfacción deseadas, lo cual conducirá a nuevas expectativas que permitirán iniciar otra vez el ciclo de la motivación, desempeño y satisfacción.

Las diferentes teorías de la motivación contribuyen de alguna manera a la explicación de la satisfacción de las personas, especialmente en aquellas que se encuentran en su rol laboral. Con esto se tiene que existen dos tendencias en el contexto de las teorías motivacionales; la primera comprende las teorías de contenido y la segunda las teorías de procesos. Para lo cual se hace pertinente clasificarlas de tal manera que le dé un sentido más amplio y mayor entendimiento de las variables que son de interés en el presente estudio.

Las teorías de contenido comprenden el análisis detallado de aspectos como los factores que motivan a las personas, causas que originan el comportamiento del individuo, determinación de las necesidades y la forma de satisfacerlas. Entre estas teorías reconocidas están: de doble factor de Frederick Herzberg, de la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow, de las necesidades de David McClelland, Teoría “X” y “Y” de Douglas Mc. Gregor y la Teoría ERG (Existence, Relatedness and Growth) de Clayton Alderfer.

Por su parte, las teorías de procesos consisten en un análisis específico de los siguientes aspectos: cómo se produce la motivación de las personas, métodos para la inducción y dirección de la motivación de los individuos y modelos de aprendizaje. Algunas de estas teorías son: de las expectativas de Víctor Vroom, de la equidad de Stacey Adams, de la fijación de metas de Edwin Locke y la teoría de la modificación de la conducta de B. F. Skinner.

2.1.11 Teoría de la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow (1943)

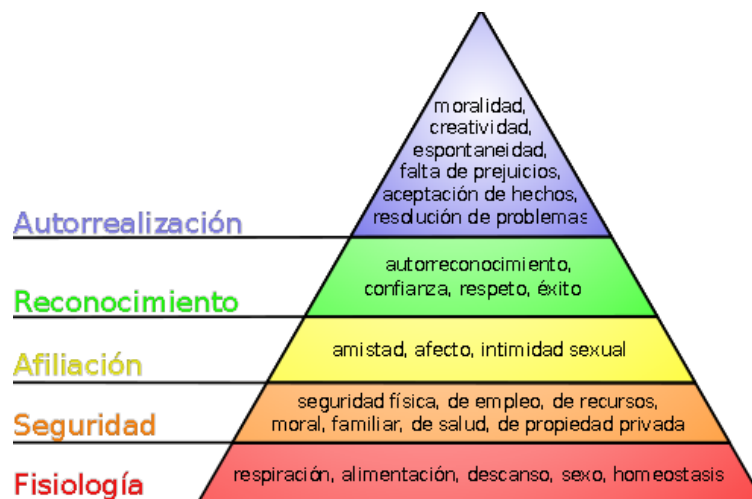
Tradicionalmente, esta teoría ha sido aceptada por la comunidad científica en virtud de su simplicidad y fundamentación de la motivación en las necesidades de los seres humanos. Fue propuesta en el año 1943 y titulada una teoría sobre la motivación humana. De esta manera, Maslow señala que las necesidades de los individuos pueden agruparse en una pirámide de jerarquías. De manera que, una vez que las personas logren satisfacer sus necesidades más imprescindibles, en esa misma medida, la siguiente necesidad más urgente se vuelve automáticamente el principal impulso motivador.

Esta escala de necesidades de Maslow no es similar para todas las personas, cuando se desea aplicar en la práctica. Por lo que ha llevado a distintos autores a señalar que cuando esta escala se usa en la administración de personal o de empresas, esta

diferencia se torna aún mucho más notable. En este sentido, esta escala se describe generalmente como una pirámide de cinco niveles. Siendo que los primeros cuatro niveles se clasifican como necesidades de déficit, mientras que el nivel superior se denomina autorrealización, motivación de crecimiento o necesidad de ser, (Figura N° 1). Una posible diferencia entre ellas es que mientras las necesidades de déficit pueden satisfacerse, la necesidad de ser se manifiesta como una fuerza continua en el tiempo.

fig. 1

Pirámide de Maslow (1943)



Fuente: Maslow 1943

Deduciendo este planteamiento sobre la jerarquía de las necesidades de Maslow, se tienen que las necesidades más básicas o fisiológicas son las que se requieren para mantener el equilibrio en los individuos. También puede observarse que en la medida en que una necesidad se cubra de forma satisfactoria automáticamente se convierte en un eslabón superado y se eleva al próximo nivel de la escala.

Teniendo así que la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow dejan de manifiesto, en primer lugar, que el comportamiento de los individuos es determinando

por las necesidades no satisfechas, por lo que las satisfechas no generan ningún tipo de comportamiento; en segundo, las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad), requieren de un ciclo más corto de motivación para lograr su satisfacción en relación a las necesidades superiores (sociales, de ego y de autorrealización) que sí se logran satisfacerse a largo plazo o en un período de tiempo más largo.

2.1.12 Fundamentos teóricos del desempeño profesional docente

La evaluación del desempeño docente se considera como un proceso indagatorio, confirmatorio dentro del contexto de la evaluación institucional. A través de la misma se asigna valor al curso de la acción. Por su parte, Rodríguez (1999, p.9) explica que “es la formulación de juicios sobre normas, estructuras, procesos y productos con el fin de hacer correcciones que resulten necesarias y convenientes para el logro más eficiente de los objetivos”. De esta manera, se pone de manifiesto que evidentemente, es un proceso evaluativo que busca indagar el grado de cumplimiento de las funciones docentes. En este mismo sentido, Rodríguez (1999) describe las funciones a evaluar en los docentes bajo las siguientes premisas:

Función de diagnóstico: La evaluación debe describir el desempeño docente del profesor en un período determinado y preciso, debe constituirse en síntesis de sus aciertos y desaciertos más resaltantes tal cual como se presentan en la realidad, de modo que le sirva a los directores, a los jefes de Departamentos y de las Cátedras correspondientes, y al mismo profesor evaluado, de guía para la derivación de acciones de capacidades y superación, tanto en lo profesional, como en la dimensión personal integral, de modo que contribuya a la superación de sus imperfecciones

Función instructiva: El proceso de evaluación está centrado en los principales indicadores del desempeño docente de los educadores. Por lo tanto, las personas involucradas en dicho proceso se instruyen, aprenden del proceso de evaluación realizado, incorporan una nueva experiencia de aprendizaje como profesionales de la docencia y como personas.

Función educativa: Cuando el proceso de evaluación del desempeño docente se ha desarrollado de modo adecuado; como consecuencia del mismo, el profesor percibe que existe una importante relación entre los resultados de la evaluación de su desempeño docente y las motivaciones y actitudes que él vive en sí mismo hacia su trabajo como educador. Por consiguiente, a partir del hecho de que el profesor conoce el cómo es

percibida su labor profesional por los directivos, colegas y alumnos, tiene la oportunidad de trazarse estrategias para erradicar las insuficiencias a él señaladas.

Función desarrolladora: Esta función de la evaluación del desempeño docente, se percibe como la de mayor importancia para los profesores evaluados. Esta función desarrolladora se cumple, cuando como resultado del proceso de evaluación del desempeño docente, se incrementa el proceso personal de madurez del evaluado; es decir, el docente se torna capaz de autoevaluar crítica y permanentemente su desempeño docente; y en consecuencia, reduce el temor a sus propios errores y límites; sino, que aprende de ellos, y adquiere una nueva actitud que le ayudará a ser más consciente de su trabajo.

En efecto, toma conciencia y comprende con más claridad de todo lo que no sabe y necesita conocer; y como resultado de este proceso de madurez personal, la necesidad de perfeccionamiento se convierte en su tarea existencial como profesional y como persona.

Tabla 1 Operacionalización de la Variable

OBJETIVO GENERAL: Construir una propuesta para mejorar la calidad de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de nivel de Postgrado y Maestría en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	ITEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTE
Diagnosticar la satisfacción del proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes de Postgrado y Maestría en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.	Satisfacción estudiantil	Es la percepción que tiene éste del grado en que se le han cumplido sus requisitos; de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas. (Norma ISO 9000, 2005)	Pertinencia del docente	1,2,3,4,	Cuestionario	Estudiantes universitarios
			Actitud del Docente	5, 6, 7, 8		
			Metodología del docente	9, 10, 11, 12		
			Procedimientos internos	13, 14, 15, 16		
	Estrategia de aprendizaje	Conjunto de acciones que se implementan para alcanzar un aprendizaje significativo	Actitud administrativa	17, 18, 19, 20		

Fuente: Autor, 2017.

Capítulo III

Marco metodológico

En este capítulo se exponen los lineamientos metodológicos necesarios para lograr los objetivos de la investigación. Para Arias (2006)³², el marco metodológico es “el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.110). Por lo tanto, la metodología específica las técnicas, tácticas y procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos del estudio.

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación se abordó a través de un diseño no experimental, ya que no se modifica o interviene intencionalmente en la variable: Satisfacción, enseñanza aprendizaje, correspondientes al estudio. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010)³³, señalan que las investigaciones no experimentales “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

El tipo de investigación que se utiliza es la de campo, la cual según el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006)³⁴, se entiende como “el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos (...). Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad” (p. 18). Para efecto de este estudio, el campo o escenario real donde se desarrolló y se obtuvieron los datos de investigación fue el Centro Regional Universitario De San Miguelito en el departamento de Postgrado y Maestría con el personal administrativo y estudiantes egresados de las diferentes licenciaturas, a los cuales se les describirá y analizará, el desarrollo de su satisfacción en el proceso de enseñanza aprendizaje, es

³² Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Episteme.

³³ Hernández, C., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta edición. México: McGraw-Hill.

³⁴ Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Cuarta edición. Caracas: Autor.

decir cómo se sienten en el proceso de enseñanza aprendizaje, en dicha institución universitaria.

La investigación está enmarcada en un nivel descriptivo, ya que servirá para identificar y describir cuantitativamente el nivel de satisfacción de los estudiantes y personal administrativo. Al respecto Sierra (2004)³⁵, señala que la investigación descriptiva “está dirigida a determinar cómo es y cómo está la situación de las variables que deberían estudiarse en una población, la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre un fenómeno (prevalencia o incidencia) y en quiénes” (p 57). Por consiguiente, con el presente estudio, se describirá como la satisfacción de los estudiantes y personal administrativo con relación a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

3.2 Sujetos (Población y Muestra) y Fuentes de Información

La población “es el conjunto de elementos físicas que presenta alguna característica en común, situados en un espacio geográfico en un lapso dado y sobre los cuales interesa investigar” (Chourio, 2011, p. 4). En lo referente a la muestra, Hernández y otros (2010), la definen como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o determinarse de antemano con precisión, ésta deberá ser representativa de dicha población” (p. 173). En tal sentido la población objeto del presente estudio estuvo representado por el programa de posgrados y maestrías del Centro Regional Universitario De San Miguelito el personal administrativo y estudiantes egresados de las diferentes licenciaturas, en el lapso 2016-2017, dicha institución se ubica en Centro Comercial La Gran Estación de San Miguelito (Entrepiso) Carretera Transístmica.

3.2.1 Sujeto (población y muestra)

En referencia a la muestra, Balestrini (2006, p. 25)³⁶ sostiene que “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, partiendo de una observación y fracción de la población considerada”. Estudiantes de los diferentes programas de posgrado y maestría

³⁵ Segura, M. (2007). La Perspectiva Ética de la Evaluación de los Aprendizajes desde un Enfoque Constructivista. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/447/44770113.pdf>

³⁶ Balestrini, M. (1997). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Consultores Asociados. Caracas-Venezuela.

población: 233. Con un margen: 10%; Nivel de confianza 95%. El tamaño de la muestra: 69

Ecuación estadística para Proporciones poblaciones

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{z^2(p * q)}{N}}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N=tamaño de la población

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50 * 0,50)}{(0,10)^2 + \frac{(1,96)^2(0,50 * 0,50)}{233}}$$

$$n = 69 \text{ estudiantes}$$

Adicionalmente, se todo de muestra al personal docente y administrativo que sirvieron como objeto de estudio para esta investigación, de los cuales se eligió a un 10% de dicha población, dando como resultado que se entrevistaran a 5 docentes y 5 trabajadores del área de administración a los cuales se le realizo otra encuesta.

3.2.2 Fuente de Información

Las fuentes de información para el presente trabajo investigativo se obtuvieron a través de referencias tanto físicas como electrónicas. La técnica que utilizar fue la encuesta según Balestrini (2006)³⁷ es: “una técnica que permite obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema particular” (p. 72).

En este tipo de técnica de recolección, el investigador sondea a la población en estudio en referencia a aspectos relacionados con la investigación sobre características propias del sujeto o acerca de algún tópico en particular.

³⁷ BALESTRINI A., M. (2006). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. (7a. ed.). Caracas: Consultores Asociados.

3.3 Variables

Las variables, para que permitan medir los conceptos teóricos, deben llevarse a sus referentes empíricos, es decir, expresarse en indicadores que cumplan tal función.

Según Bavaresco (1994)³⁸, a esa descomposición de la variable en su mínima expresión de análisis, se le ha denominado proceso de Operacionalización” (p. 76).

Lo expresado, significa que la Operacionalización de variable, es fundamental porque a través de ella se precisan los aspectos y elementos que se quieren conocer, cuantificar y registrar con el fin de llegar a conclusiones.

- **Variable Dependiente: Satisfacción estudiantil**
 - **Definición conceptual:** se define como el nivel de estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requerimientos.
 - **Definición operacional:** Es la percepción que tiene éste del grado en que se le han cumplido sus requisitos; de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas. (Norma ISO 9000, 2005)
- **Variable independiente: Estrategia de enseñanza**
 - **Definición Conceptual** Es un proceso psicológico mediante el cual se adquieren conocimientos y se desarrollan actitudes y valores (Alfaro, 2004, p.56)
 - **Definición operacional:** Conjunto de acciones que se implementan para alcanzar un aprendizaje significativo.

³⁸ Bavaresco, A. (1994). *Proceso Metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de investigación*. Maracaibo: EDILUZ.

Tabla 2 Operacionalización de la Variable

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	ITEM	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Diagnosticar la satisfacción del proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes de Postgrado y Maestría en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.	Satisfacción estudiantil	Es la percepción que tiene éste del grado en que se le han cumplido sus requisitos; de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas. (Norma ISO 9000, 2005)	Pertinencia del docente	1,2,3,4,	Cuestionario
	Estrategia de aprendizaje	Conjunto de acciones que se implementan para alcanzar un aprendizaje significativo	Actitud del Docente	5, 6, 7, 8	
			Metodología del docente		
			Procedimientos internos	9, 10, 11, 12	
			Actitud administrativa	13, 14, 15, 16 17, 18, 19, 20	

Fuente: Autor, 2017.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos y Análisis Estadísticos

Una vez el investigador ha seleccionado el diseño de la investigación y la muestra, el siguiente paso consiste en recolectar los datos. Al respecto Hernández y otros (2010), señalan que “recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198). Para ello se requieren de técnicas e instrumentos que permiten al investigador acercarse al fenómeno y extraer de ellos información. En este sentido, Hurtado de Barrera (2012)³⁹. Señala que las “técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir, el cómo (...) y los instrumentos representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información” (p. 161).

En la presente investigación se seleccionó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra de personal administrativo y estudiantes del programa de posgrado y maestría de la universidad, para recabar la información sobre la satisfacción de los mismos en el proceso de enseñanza aprendizaje en la institución de estudio. La encuesta es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2006, p. 72). Por otra parte, Palella y Martins (2006), definen el cuestionario como “un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. (...) tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar” (p. 143). El cuestionario aplicado a los docentes estuvo constituido por veinte (20) preguntas cerradas de respuestas de escala de Likert. La valoración de cada uno de los ítems se reparte en una escala de intervalo del 1 al 4, de la manera siguiente:

Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
4	3	2	1

El tratamiento de las respuestas se hizo mediante cálculos simples de frecuencias acumuladas y de tanto por ciento.

³⁹ Hurtado de Barrera, J. (2012). El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. Caracas: Quirón Ediciones.

La validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández y otros, 2010, p. 201). La validez del instrumento fue determinada bajo el criterio de juicio de tres (3) expertos: Metodología, Evaluación del aprendizaje y literatura, quienes analizaron el mismo emitiendo opiniones y correcciones sobre la adecuación y pertinencia de los ítems con los objetivos del presente estudio. En lo que respecta a la confiabilidad del instrumento de medición; Hernández y otros (op. cit.), señalan que “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Por lo tanto, la confiabilidad hace referencia al grado en que las mediciones de instrumentos son precisas, estables y libres de error. Se expresa numéricamente a través de un coeficiente, el cual oscila entre cero y uno, es decir, pertenece al intervalo cerrado $[0,0]$. Lo anterior implica que cuando un instrumento presenta un coeficiente igual a cero, significa que carece de esta importante característica, mientras que cuando alcanza el valor uno, se dice que el instrumento logró la máxima confiabilidad.

Para calcular la confiabilidad fue necesario aplicar el instrumento a una muestra piloto conformada por XX personal de la administración y XX estudiantes del programa de posgrado y maestría en la institución de estudio, y no fueron seleccionados para formar parte de la muestra de estudio, los cuales presentan las mismas características de la muestra de estudio. En este particular, Palella y Martins (2006), señalan que “antes de iniciar el trabajo de campo, es imprescindible probar el instrumento sobre un pequeño grupo de la población” (p. 176). Por consiguiente, la prueba piloto aplicada al personal administrativo y estudiantes se hizo con el propósito de comprobar hasta qué punto es confiable dicho instrumento. Dicha muestra se escogió de tal manera que no existiera posibilidad de que estos elementos formen parte de la muestra definitiva para la investigación.

Para conocer la consistencia del instrumento, se determinó la precisión del instrumento. Para ello se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach que determina la consistencia interna de una escala de medida analizando la correlación de una variable con todas las demás que integran dicha escala, toma valores entre 0 y 1. Teniendo que, cuanto más se acerque el coeficiente a la unidad, mayor será la consistencia interna de los indicadores en la escala evaluada, para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

N: Número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_{total}^2 : Varianza Total

De acuerdo con el resultado que se arrojara, y en concordancia con la lista de Rango de Referencia de Confiabilidad, se producirá la conclusión con respecto a la confiabilidad desde el punto de vista estadístico, en la cual se presentara la consistencia interna.

En la presente investigación el análisis de los datos se realizó estimando cuantitativamente los resultados obtenidos mediante el ordenamiento y tabulación estadística, para de esta forma desarrollar el procesamiento e interpretación de los mismos en cuanto a la satisfacción en los procesos de aprendizaje enseñanza de la Universidad. El tratamiento estadístico utilizado fue la estadística descriptiva, la cual “consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficas. Comprende cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para resumirlos o describirlos sin factores pertinentes adicionales” ... (Palella y Martins, 2006, p. 189).

3.5 Procedimiento

3.5.1 Selección del tema

La selección del tema parte de una convicción por parte de la investigadora, donde es visible que la problemática que se plantea se va presentando día a día a niveles institucionales de educación y en especial en la educación de nivel superior, donde la calidad en cuanto a la enseñanza-aprendizaje puede sufrir de altos y bajos, en función de los estudiantes que perciben de la misma. Se creó para la investigación el título correspondiente con lo que se hizo y se logró con los objetivos, y por ello se realizaron tantas modificaciones, para el logro de las metas que se plantearon con la investigación.

La consecución del título correcto va aunada con las metas planteadas lo cual contribuyen a realizar la investigación en base a la fomentación de la satisfacción de los estudiantes por medio de una mejor prestación de servicio en cuanto a la calidad laboral que presenta la institución universitaria, para formar mejores personas para el mañana.

3.5.2 Ruta documental

La elaboración del marco teórico es gracia a la exhaustiva búsqueda de información, en la revisión de las distintas fuentes, tales como bibliográficas, electrónicas y audiovisuales, para así obtener datos sobre el tema a investigar.

3.5.3 Construcción del marco teórico

Así como se establece en la ruta documental, el investigador constantemente está en la búsqueda de información necesaria para la construcción del conocimiento sobre, estrategias de aprendizaje-enseñanza, calidad laborar y satisfacción estudiantil.

Asimismo, para la construcción del marco teórico se ha realizado una búsqueda minuciosa y sin salir de los parámetros de lo que requiere la investigación y la construcción de este capítulo y se realiza el esquema de lo que se busca y se quiere saber; es decir la información necesaria, para el marco teórico.

Como resultado del proceso, los componentes teóricos principales como parte de las decisiones de investigación son:

3.5.4 Construcción de los objetivos

La definición de los objetivos se establece mediante, lo que el investigador quiere hacer y quiere obtener, se han realizado los objetivo según los límites que se establece el investigador y según las posibilidades de investigación.

3.5.5 Construcción de Marco Metodológico

Para la construcción del marco metodológico se revisaron varios libros, los cuales fueron fuentes importantes para el constructor de este capítulo. Así como el apoyo del tutor que ha guiado dicha construcción.

3.5.6 Unidades de Análisis

Las unidades de análisis son aquellas que se encuentran enmarcados y detallados en el cuadro de Operacionalización de variables, en donde se detalla las unidades de análisis necesario para la consecución de los objetivos.

Capítulo IV

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Una vez aplicados los instrumentos y obtenido la información, se procede a la presentación y análisis de los resultados, para presentar los datos utilizamos el análisis cuantitativo, basándonos en la metodología estadística descriptiva, que permitió analizar los datos de manera numérica, se presentaron los resultados en gráficos, aplicando la distribución de frecuencias relativas porcentajes.

Esta presentación, facilitó de manera puntual, apreciar los datos relevantes que apoyaron nuestra investigación y que, posteriormente contribuyeron a dar respuesta a los objetivos planteados en nuestra investigación.

Para la representación de datos se utilizaron gráficos circulares (torta), descritos por Spiegel, (1990)⁴⁰ como resúmenes o auxiliares visuales que permiten un análisis rápido de la información, recomendados para la presentación de tablas de porcentaje de distintas muestras.

4.1.1 Análisis descriptivo o diferencial de los datos

En lo referido a los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes el resultado fue el siguiente:

En cuanto a la **Demostró actualización en los temas de la asignatura/actividad académica (en su aspecto teórico y/o prácticos)**. Al medir el ítem de “demostró actualización en los temas de la asignatura/actividades académicas, donde se explora el nivel de apreciación que tiene los estudiantes acerca del conocimiento actualizado brindado por el docente y el cual es necesario para la realización de estudiantes actualizados, puede observarse que la tendencia de respuesta en la valoración en su mayoría se ubicó en la categoría de “Satisfecho”. Los estudiantes consideran que su docente tiene una buena demostración de manera actualizada de los temas que enseña.

Para la **Promovió espacios de la participación de los estudiantes en su clase** En lo relativo a promover espacios de participación requeridas para el desarrollo de los contenidos durante las clases, la apreciación arrojada por los estudiantes género, una respuesta de más del 60% dentro de la categoría de “Satisfecho”. Dando así a entender

⁴⁰ Spiegel, M. (1990). Estadística. Editorial Mac Graw Hill. México.

que los docentes promueven el espacio de participación de los temas a tratar en el salón de clase. También es denotar la baja apreciaciones de “insatisfacción”, argumento por el cual valga la redundancia la apreciación del ítem es una apreciación positiva para los docentes.

En lo concerniente a si **Promovió el desarrollo de un pensamiento crítico constructivo.** Al medir el desarrollo de un pensamiento crítico constructivo en los estudiantes durante las clases. Se puede afirmar que los docentes satisfacen la promoción de dicho pensamiento crítico, el cual en casi el 60% se encuentra en la categoría de “satisfecho”, que ven dicho curso. Demostrado en los resultados obtenidos los cuales alcanzan un resultado de casi el 60% de “Satisfecho” por parte de los estudiantes encuestados. Demostrando la gran importancia que es el de fomentar el pensamiento crítico en el nivel de posgrado y maestría.

Si el docente **ofreció una orientación clara a las preguntas de los estudiantes.** En lo concerniente a la orientación clara a preguntas realizadas por los estudiantes, donde se indaga el nivel de apreciación por parte de los estudiantes de que se les está respondiendo de un modo eficiente y eficaz a dudas, las cuales los hacen crecer como profesionales más completo, los resultados obtenidos generan una óptica bastante positiva, donde los valores de “Satisfechos” obtuvieron valor superior al 50%. También es denotar que el valor de “Poco Satisfecho” se presenta en un 31%, argumento por el cual se tiene que empezar a tomar en cuenta por parte de los docentes, para que analicen con mayor precisión las respuestas brindadas a los estudiantes.

En cuanto, a si **promovió que los estudiantes asumieran la responsabilidad de su propio aprendizaje.** En lo atribuido a la promoción del auto aprendizaje por parte de los estudiantes, donde se buscaba indagar el nivel de responsabilidad de los estudiantes de su propio aprendizaje. Los resultados arrojados, revela la libertad y autonomía que gozan en la institución los estudiantes con respecto de su responsabilidad con el aprendizaje del individuo y los propios medios y estrategias que este puede utilizar para aumentar e incrementar su aprendizaje, siendo la misma catalogada dentro del valor de “Satisfecho”, superando la misma en más de un 60%.

En lo referido a los **trabajos asignados por el profesor para desarrollar fuera de clase, fue pertinente para el curso.** En lo referido a la asignación de trabajos para desarrollar fuera de clase, donde se indaga en nivel de pertinencia de dichas actividades

fuera de clase, el resultado expuesto generado por este ítem fue superior de un 60% del valor “Satisfecho” en los estudiantes. Esta situación revela la pertinencia de los trabajos asignados por los docentes, con respecto a su asignatura. Originando a pensar que los mismo no llegan a ser una carga extra del aprendizaje, sino, un reforzamiento del aprendizaje que se desarrolló en la clase.

En lo concerniente a si **retroalimentó a los estudiantes respecto a su desempeño a lo largo del curso**. En lo referente a la retroalimentación, donde se indaga el nivel de retroalimentación de los estudiantes durante el desempeño del curso, los resultados obtenidos generaron una valoración con más de 50% de la categoría “Satisfecho”. Debido a que cada día van reforzando el conocimiento y destrezas constantemente, sin quedar muy desinformados ni sobre saturados sobre el tema, además de las apropiadas guías de instrucción cuando se sienten más perdidos los estudiantes.

El descubrir si, **asistió puntualmente a las sesiones y actividades programadas**. En lo concerniente a la puntualidad del docente con las actividades y las sesiones, los estudiantes clasificaron de “Satisfecho”, el hecho de que los docentes sean puntuales, en los concernientes a la puntualidad de las sesiones y actividades programadas. Demostrando que se valora el tiempo, esfuerzo y dedicación, que los estudiantes aplican para estar presentes en las clases. También, es importante mencionar que no todos los docentes pueden ser que cumplan dicha puntualidad, dado a una presencia de más de 30% de poca satisfacción, en lo referido a este ítem.

En lo relacionado a si **cumplió con lo previsto en el plan de la asignatura o la actividad académica**. En lo relativo al cumplimiento del plan predispuesto, se busca indagar el nivel de apreciación que tiene los estudiantes con respecto al cumplimiento del mismo, los resultados de este ítem se ubicaron en el valor de la categoría “satisfecho” el cumplimiento por parte del docente de la asignatura con respecto al cumplimiento del plan, dado a que sienten que se desarrollan las actividades a lo estipulando, permitiendo pensar que los estudiantes no se sientan, ni a la deriva, ni perdidos en lo referido a los temas que se están desarrollando.

Para lo que corresponde a la **entrega oportuna (de acuerdo con las fechas límite de reporte de notas establecidas en el calendario académico) los resultados de la evaluación de los trabajos informes y exámenes**. En lo referente a la entrega puntual de los resultados, donde se buscaba averiguar el nivel de apreciación que tiene los

estudiantes en respecto a la entrega de sus notas en las diferentes modalidades de evaluación durante el curso, los resultados obtenidos generaron estar dentro en poco más de un 50% de la categoría “Satisfecho”. Sin embargo, no se debe omitir la opción de “Poco Satisfecho” que se encontró en un 31% dentro de la respuesta de los estudiantes, argumento por el cual se puede decir que algunos profesores no cumplieran a tiempo con la entrega de los resultados de las diferentes evaluaciones.

Para descubrir si **mostró interés en atender las inquietudes de los estudiantes**. En lo relacionado al interés de atender las inquietudes de los estudiantes, donde el ítem buscaba medir el nivel de apreciación que tiene los estudiantes sobre cómo son atendidos ya sea por el docente, la respuesta generó un valor de “Satisfecho” que los estudiantes reciben por parte de los docentes, al momento de atender las inquietudes que estos puedan tener en lo referido al tema tratado. Sin embargo, al seguir estudiando las respuestas dadas se tiene que los valores de “Poco Satisfecho” e “insatisfecho”, tiene una acumulación porcentual de los valores de 42%, argumento por el cual se debe prestar una cierta atención a los estudiantes.

En lo referido a si se muestra respetuoso y Tolerante hacia ideas divergentes. En lo concerniente a la muestra de respetuosa y tolerancia, el ítem buscaba medir el nivel de apreciación que tiene los estudiantes sobre el nivel de respeto y tolerancia con que son tratados. El resultado arrojado por el ítem demuestra un preocupante porcentaje, de “poco satisfecho” e “insatisfecho”, dado que la suma de ambos revela más del 50% de insatisfacción por parte de los estudiantes con respecto a la respetuosidad y a la tolerancia de en lo correspondiente a la diversidad de ideas. Que si de no ser atendidas, podrían generar conflicto entre los docentes y los mismos estudiantes.

En el punto de si, **empleó una metodología que facilitó su aprendizaje y la comprensión de los temas.** En lo relacionado con a la metodología empleada por el docente, el ítem buscaba medir el nivel de apreciación que tiene los estudiantes sobre la metodología utilizada por el docente, de acuerdo con los resultados de este ítem los estudiantes consideran que sus docentes tienen un buen empleo de metodologías que facilitan los contenidos que enseñan, además de que la misma están actualizadas. Esto se comprueba al observar que las respuestas obtenidas se encuentran en la categoría del valor “Satisfechos”, superando más del 50%.

Para lo referido a si **favoreció la interacción con los estudiantes a través de tecnologías de la información y la comunicación.** En lo referente a la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, donde se indagaba medir el nivel de apreciación que tienen los estudiantes respecto a la implementación de la tecnología durante el proceso de enseñanza aprendizaje, el resultado generado por este ítem demuestra que en lo referido a la interacción con su docente por medio de las tecnologías, en cuanto a la calidad del proceso docente y de enseñanza, pueden afirmarse que las tendencias en las valoraciones en su mayoría de las respuestas se ubicaron en la categoría de “Satisfecho”.

En cuanto a la **promoción la consulta permanente en recursos electrónicos y en las bases de datos de la biblioteca de la Universidad.** En lo concerniente a la consulta de la biblioteca, donde el ítem indagaba el nivel de servicio de la biblioteca, el resultado generado es que el servicio bibliotecario que se brinda a los estudiantes también constituye una fuente de poca satisfacción e insatisfacción, la suma de los insatisfechos y poco satisfechos se sitúa alrededor de 60%, alcanzando valores por encima del mismo lo referente a la vigencia del material disponible, la poca asesoría técnica brindada para el uso de las bases de datos y la disponibilidad de libros y revistas de la especialidad. Cabe aquí la incidencia que puede tener este ítem sobre la calidad de los aprendizajes y en consecuencia en la calidad del futuro Doctor o Magister egresado.

Hablando de la **promoción de la política ideológica de la universidad en lo correspondiente a su misión, visión y reglamento.** En lo concerniente a la promoción de las políticas que existen dentro de las instalaciones de la universidad es un elemento importante de satisfacción para los estudiantes, por cuanto la mayoría de la respuestas a estén ítems fueron catalogados con el indicador “satisfecho”. Demostrando que los estudiantes están muy conscientes de las políticas que se desarrollan dentro de la instalación y están conscientes de que las mismas se cumplen de un modo tal que presentan una calidad satisfactoria de la educación.

En sus acciones para descubrir él **logró en el plano cognitivo la interpretación a partir de los nexos interdisciplinarios que propicia el plan de estudio.** Los logros personales alcanzaos constituyen para los estudiantes en un motivo de satisfacción con la educación que reciben, por cuanto los valores de “poco satisfechos”, resultan de una latente preocupación y de alerta si los mismos reflejan un resultado de 40%.

Mayormente si este está referido a los nexos de interdisciplinariedad propuesto por el plan de estudio. Revelando que al mismo debe ser puesto en análisis, en la procura de no convertir el logro de los alumnos en una insatisfacción con el plan de estudio.

En lo concerniente a si, **aplicó las normativas que rigen el comportamiento dentro de las instalaciones universitaria.** El siguiente resultado nos arroja un resultado de la variable poca satisfacción con respecto a la aplicación de las normas de comportamiento. En esta situación revela que tanto los docentes como la institución no poseen una estricta aplicabilidad de las normas que rigen el comportamiento dentro de la institución.

Para descubrir si **promovió las relaciones comunicativas con el personal administrativo del departamento.** El resultado de este ítem demuestra un poco satisfacción es mayor del 50%, el mismo llegando a demostrar una presente debilidad en la parte comunicativa entre los estudiantes y el personal del departamento, lo cual puede resultar un poco incoherente y de preocupante nivel de alarma, por cuanto el compromiso actual de las personas que laboral en la institución y más referido al trato con el público.

En el tema de su **colaboración con las entidades administrativas para la suministración de información y la exigencia del cumplimiento de las normas.** En este apartado de dependencia y servicio por parte del docente y el personal administrativo, resulta de punto crítico desde la poca satisfacción, y la suma de la insatisfacción; están asociados con la atención que reciben y los servicios que presta en las oficinas del departamento, más por la atención brindada por el personal administrativo, así como la eficiencia con la que se atienden las solicitudes. Representando un importante porcentaje de estudiantes insatisfechos.

Los resultados de la encuesta realizada al personal docente y administrativo los resultados obtenidos son los siguientes:

En lo que ellos piensan de la **situación de los espacios de trabajo.** Los porcentajes obtenidos en cuanto a la satisfacción con el espacio de trabajo en el que desarrollan sus labores los docentes y personal administrativo, son que en un 56%, están dentro de la categoría del valor “Satisfecho”, verifica las buenas condiciones en que se encuentran los salones y departamento universitario.

En lo referido al tema de la **disposición de equipamiento dentro del espacio de trabajo (Pc, Laptop, TV, Multimedia, Pizarra, Cortinas, entre otros)**. En cuanto a la disposición de equipos en el espacio de trabajo de la institución, el 53% está dentro del valor de “Satisfecho”. Aun así, es importante resaltar que también un relevante porcentaje de 34% se encuentra en la categoría de “Poco Satisfecho”, lo que puede indicar deficiencia en algunos equipamientos en los salones de clase y departamento.

En cuanto a la percepción que tiene del **trato ofrecido por el personal administrativo**. Del total de docente y personal administrativo se obtuvo los siguientes resultados respecto al trato ofrecido por el personal administrativo, el cual se encontró en un 60% “Satisfecho” lo cual considera que la atención del departamento es bastante buena. También es denotar de importancia un leve nivel de “Poco Satisfecho” de 25%, de lo cual se tiene que prestar una leve importancia en el comportamiento del personal en el departamento.

En lo referido a si, **brindo una armoniosa relación de comunicación en los estudiantes**. En lo concernientes a la relación comunicativa con los estudiantes, el 70% expresaron estar dentro de la categoría “Satisfactorio”, por lo cual se puede ver que desde la perspectiva de los docentes y personal administrativo la comunicación que ellos brindan a los estudiantes es más que positiva.

En cuanto a su percepción del **dominio de los contenidos en su área de trabajo**. Con respecto al dominio de los contenidos en su área de trabajo, el 71% considera que están “Satisfechos” con el dominio que tienen de su contenido en su área de trabajo. Lo cual indica que en perspectiva de los docentes y personal del departamento tienen positivas acciones en su labor de trabajo.

Para saber si, **ofrece nuevas metodologías en su lugar de trabajo**. Dentro de las respuestas obtenidas, el 56% de los resultados se encontró en la categoría de “Satisfecho”, y de los cuales un 24% de “Poco Satisfecho”. Lo que indica que algunos docentes y personal de administración, consideran que las metodologías empleadas en su trabajo se quedan en muchas ocasiones cortas de acuerdo con las demandas de los estudiantes.

En lo relacionado al **nivel de Exigencia en su puesto de trabajo**. Se puede evidenciar que el 58% del personal docente y administrativo tiene una tendencia a sentir

la exigencia en su puesto de trabajo, el cual entra en la categoría de “satisfecho”, lo que se puede interpretar con un alto nivel de exigencia a los estudiantes por parte de los mismos.

En lo que se refiere al tema de si, **ofrece responsabilidad con respecto a su horario de trabajo**. Se puede observar que un 65% del personal docente y administrativo, considera de modo “Satisfecho”, el respeto que tienen con su horario de trabajo y con el tiempo de servicio que prestan. Es preocupante resaltar que entre las categorías de “Poco Satisfecho” e “insatisfecho” sumadas dan un 27%, lo cual es de preocupar que mucho de los empleados de la universidad no respeten de su horario de trabajo de un modo positivo. Perjudicando a sus compañeros de labor.

Con relación a su **actualización continua de sus conocimientos**. Se puede evidenciar que entre los valores de “Poco Satisfecho” e “Insatisfecho” suman un porcentaje de 70%, esto con respecto al ítem que busca interpretar las actualizaciones de conocimiento. La misma es un resultado considerado bastante negativo, para una institución universitaria. Indicando que mucho del personal que labora, no busca con mucha frecuencia la actualización constante de su conocimiento.

En el tema de su **participación en actividades extra dentro de la institución universitaria**. Se evidencia que el 60% del personal docente y administrativo de la institución se ubican dentro de la categoría de “poco Satisfecho”, en relación a su participación en actividades extra de la universidad. Lo cual sin lugar a duda produce un resultado de mucha negatividad para la universidad. Pero esto también puede ser el resultado de que la universidad no proponga o disponga de muchas actividades extra dedicadas a las personas que laboran (como docentes y personal administrativo) en el instituto.

4.1.1.1 Cuadros y gráficas

4.1.1.1.1 Resultados de la encuesta realizada a los estudiantes

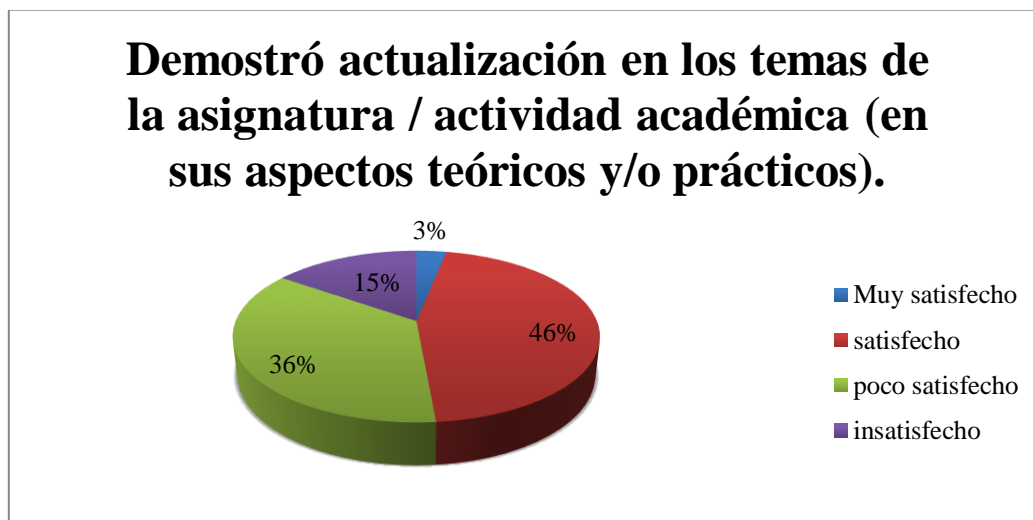
Ítem N° 1. Demostró actualización en los temas de la asignatura/actividad académica (en su aspecto teórico y/o prácticos).

Cuadro N° 1

Demostró actualización en los temas de la asignatura / actividad académica (en sus aspectos teóricos y/o prácticos).	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	2	3
Satisfecho	32	46
poco satisfecho	25	36
Insatisfecho	10	15

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 1 Ítem N° 1



Fuente: autor, 2017.

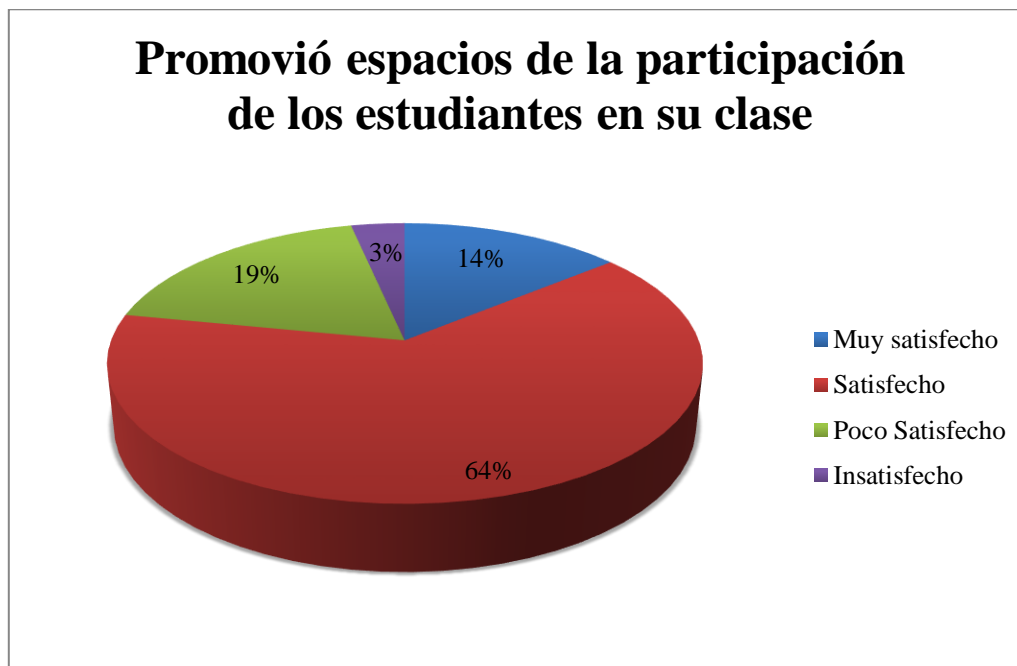
Ítems N° 2. Promovió espacios de la participación de los estudiantes en su clase

Cuadro N° 2

Promovió espacios para la participación de los estudiantes en sus clase	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	10	14
Satisfecho	44	64
Poco Satisfecho	13	19
Insatisfecho	2	3

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 2 Ítem N° 2



Fuente: Autor, 2017.

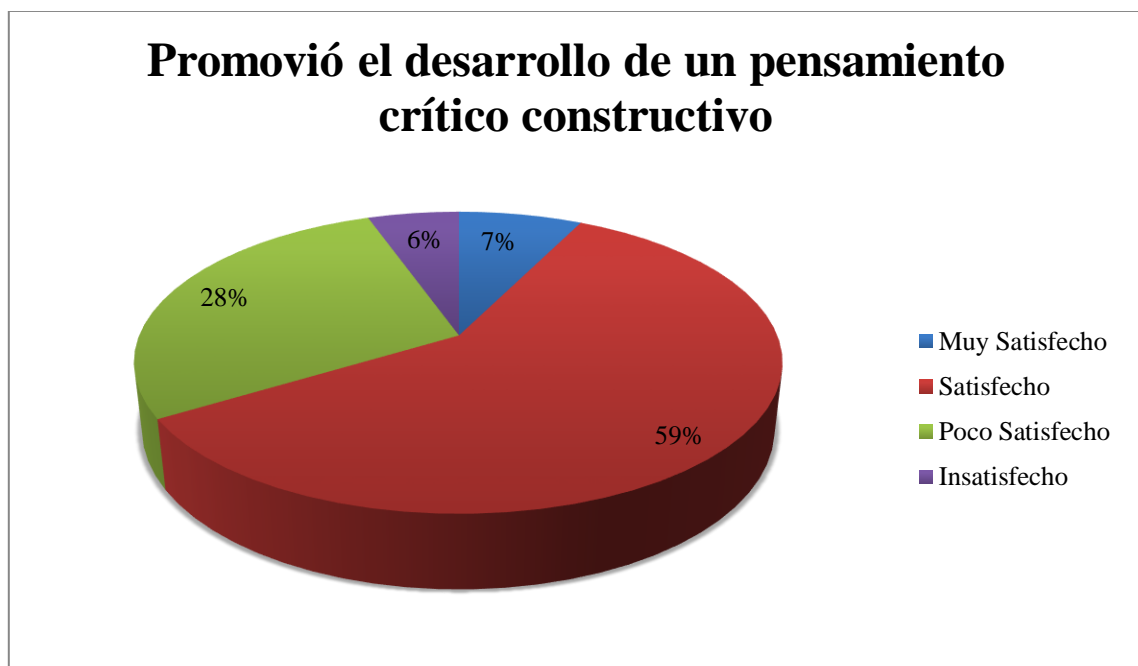
Ítem N° 3. Promovió el desarrollo de un pensamiento crítico constructivo.

Cuadro N° 3

Promovió el desarrollo de un pensamiento crítico constructivo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	5	7
Satisfecho	41	59
Poco Satisfecho	19	28
Insatisfecho	4	5

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 3 Ítem N° 3



Fuente: Autor, 2017

Ítems N° 4. Ofreció una orientación clara a las pregunta de los estudiantes.

Cuadro N° 4

Ofreció una orientación clara a las preguntas de los estudiantes	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	6	9
Satisfecho	37	54
Poco Satisfecho	21	31
Insatisfecho	4	6

Fuente: Autor, 2017

Gráfico N° 4 Ítem N° 4



Fuentes: Autor, 2017.

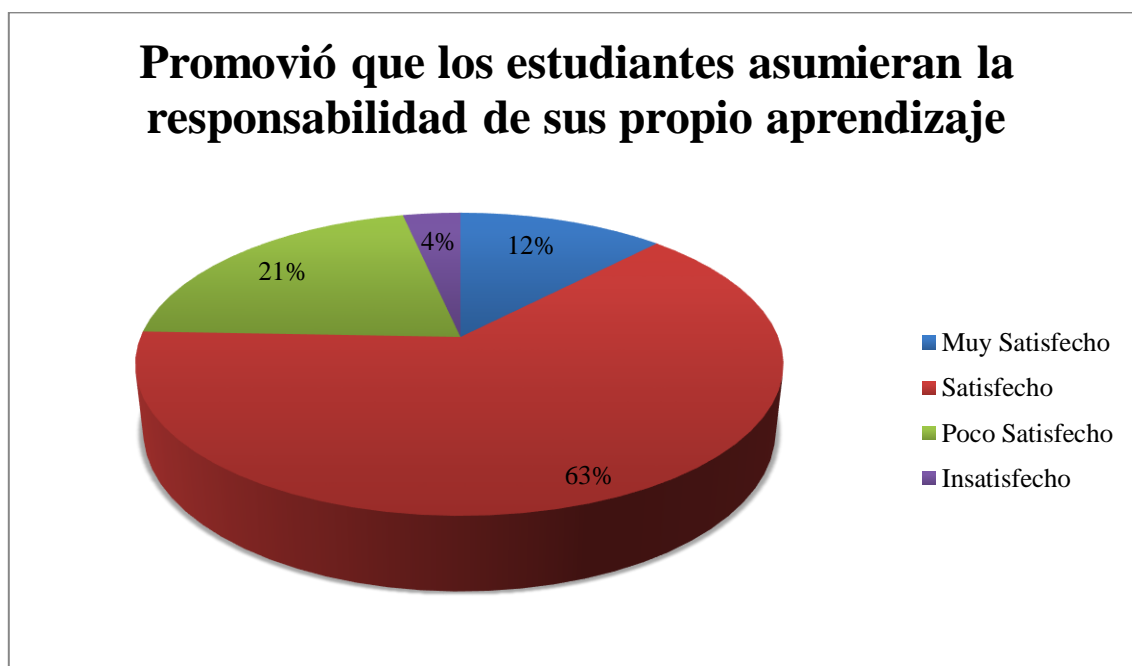
Ítem N° 5. Promovió que los estudiantes asumieran la responsabilidad de su propio aprendizaje.

Cuadro N° 5

Promovió que los estudiantes asumieran la responsabilidad de sus propio aprendizaje	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	8	12
Satisfecho	43	63
Poco Satisfecho	14	21
Insatisfecho	3	4

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 5 Ítem N° 5



Fuentes: Autor, 2017.

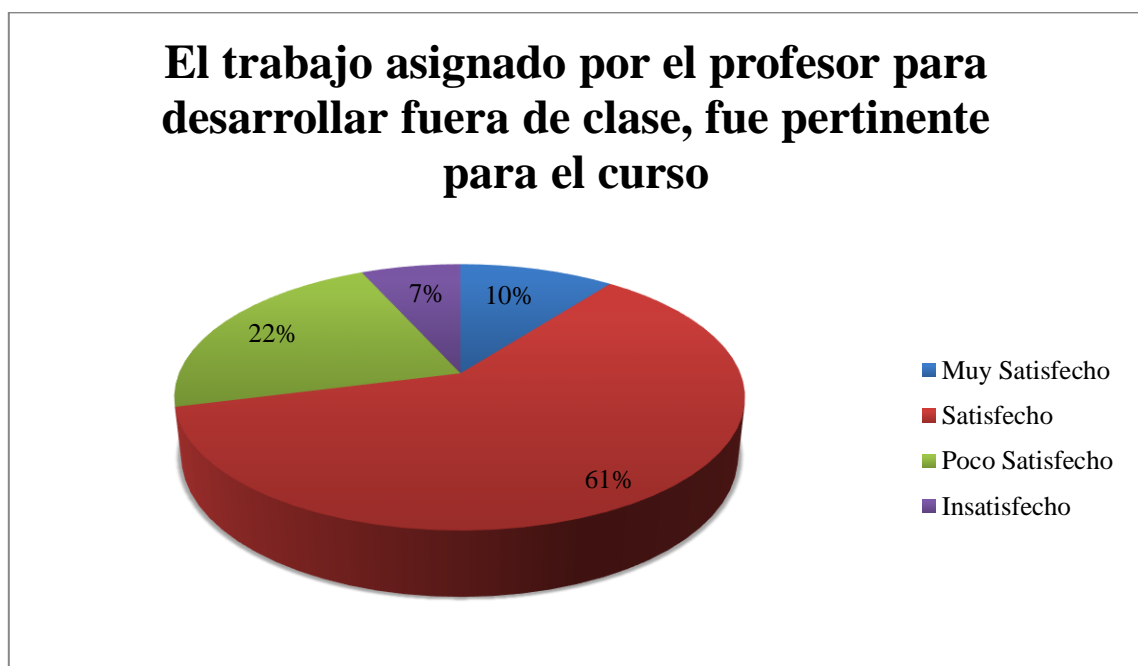
Ítem N° 6. El trabajo asignado por el profesor para desarrollar fuera de clase, fue pertinente para el curso.

Cuadro N° 6

El trabajo asignado por el profesor para desarrollar fuera de clase, fue pertinente para el curso	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	7	10
Satisfecho	42	61
Poco Satisfecho	15	22
Insatisfecho	5	7

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 6 Ítem N° 6



Fuente: Autor, 2017.

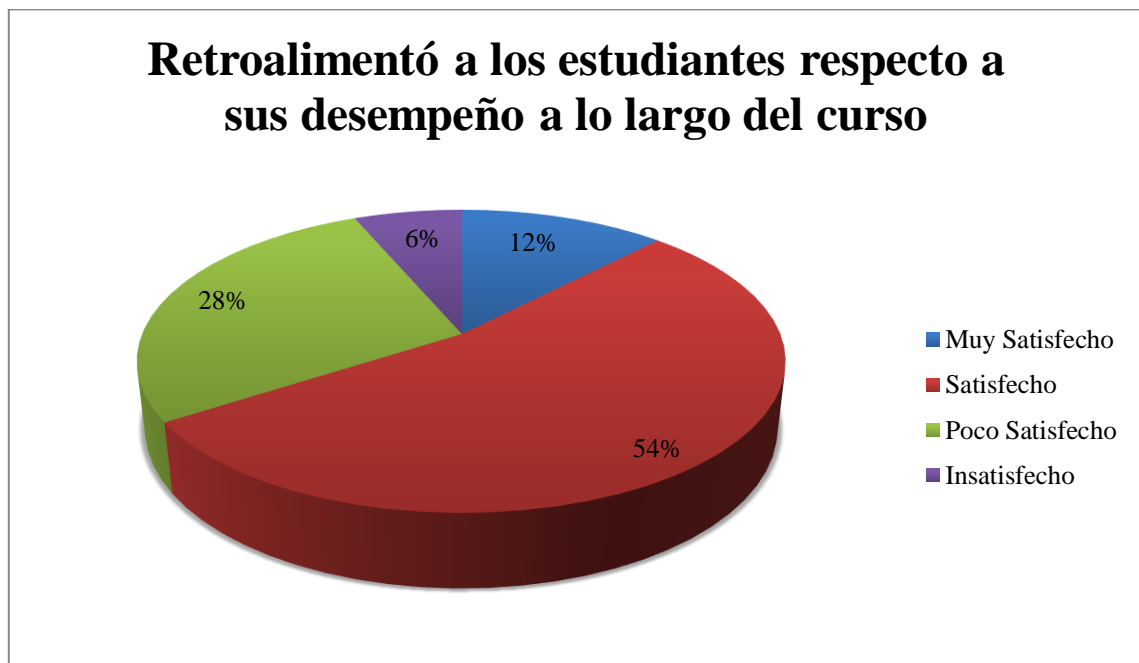
Ítem N° 7. Retroalimentó a los estudiantes respecto a sus desempeño a lo largo del curso.

Cuadro N° 7

Retroalimentó a los estudiantes respecto a sus desempeño a lo largo del curso	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	8	12
Satisfecho	37	54
Poco Satisfecho	19	28
Insatisfecho	4	6

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 7 Ítem N° 7



Fuente: Autor, 2017.

Ítem N° 8. Asistió puntualmente a las sesiones y actividades programadas.

Cuadro N° 8

Asistió puntualmente a las sesiones y actividades programadas.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	9	13
Satisfecho	33	48
Poco Satisfecho	24	35
Insatisfecho	3	4

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 8 Ítem N° 8



Fuente: Autor, 2017.

Ítem N° 9. Cumplió con lo previsto en el plan de la asignatura o la actividad académica.

Cuadro N° 9

Cumplió con lo previsto en el plan de la asignatura o la actividad académica.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	4	6
Satisfecho	40	58
Poco Satisfecho	19	28
Insatisfecho	6	8

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 9 Ítem N° 9



Fuente: Autor, 2017.

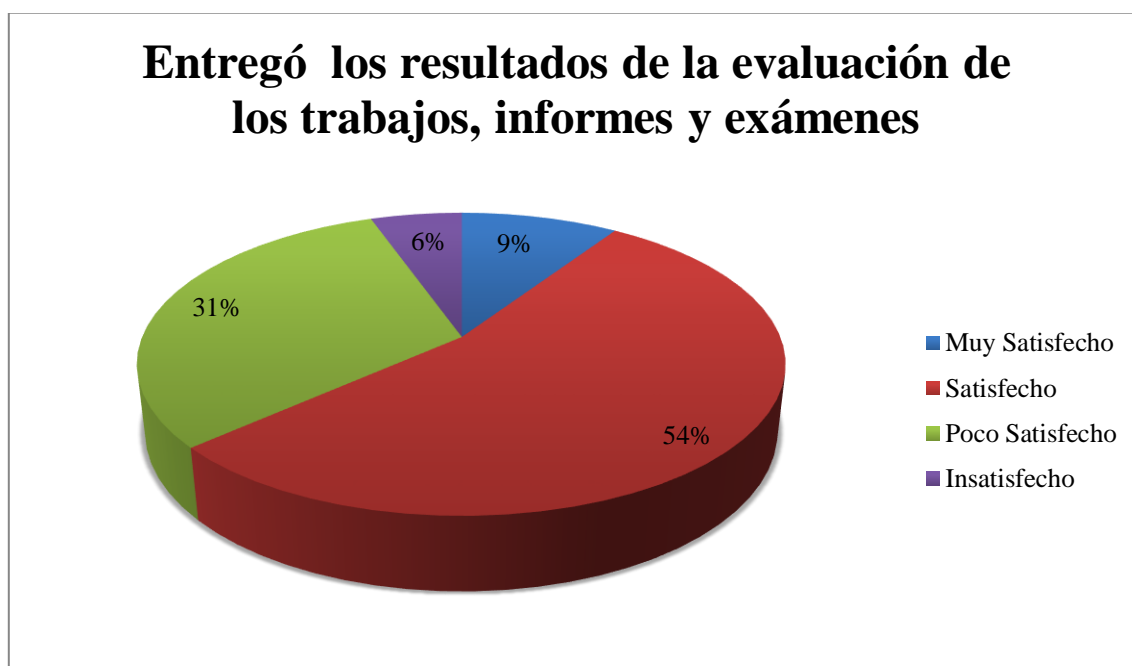
Ítem N° 10. Entregó oportunamente (de acuerdo con las fechas límite de reporte de notas establecidas en el calendario académico) los resultados de la evaluación de los trabajos informes y exámenes.

Cuadro N° 10

Entregó los resultados de la evaluación de los trabajos, informes y exámenes	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	6	9
Satisfecho	37	54
Poco Satisfecho	21	31
Insatisfecho	4	6

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 10 Ítem N° 10



Fuente: Autor, 2017.

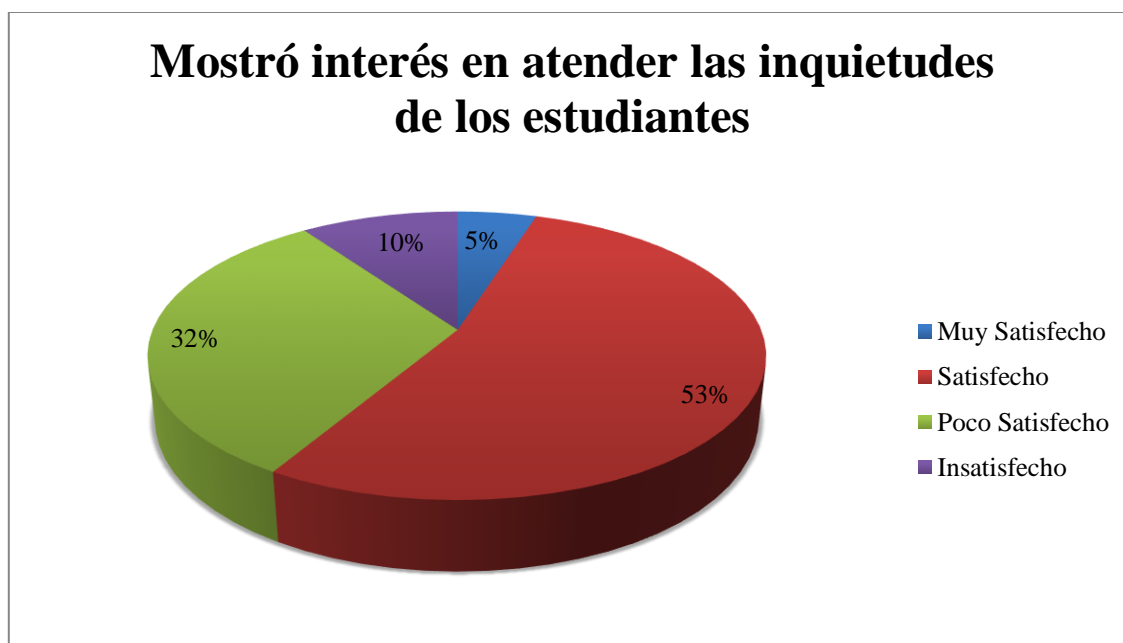
Ítem N° 11. Mostró interés en atender las inquietudes de los estudiantes.

Cuadro N° 11

Mostró interés en atender las inquietudes de los estudiantes	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	3	5
Satisfecho	37	54
Poco Satisfecho	22	32
Insatisfecho	7	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 11 Ítem N° 11



Fuente: Autor, 2017.

Ítem N° 12. Se muestra respetuoso y Tolerante hacia ideas divergentes.

Cuadro N° 12

Se muestra respetuoso y tolerante hacia los demás y hacia ideas divergentes	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	5	7
Satisfecho	28	40
Poco Satisfecho	22	32
Insatisfecho	14	21

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 12 Ítem N° 12



Fuente: Autor, 2017.

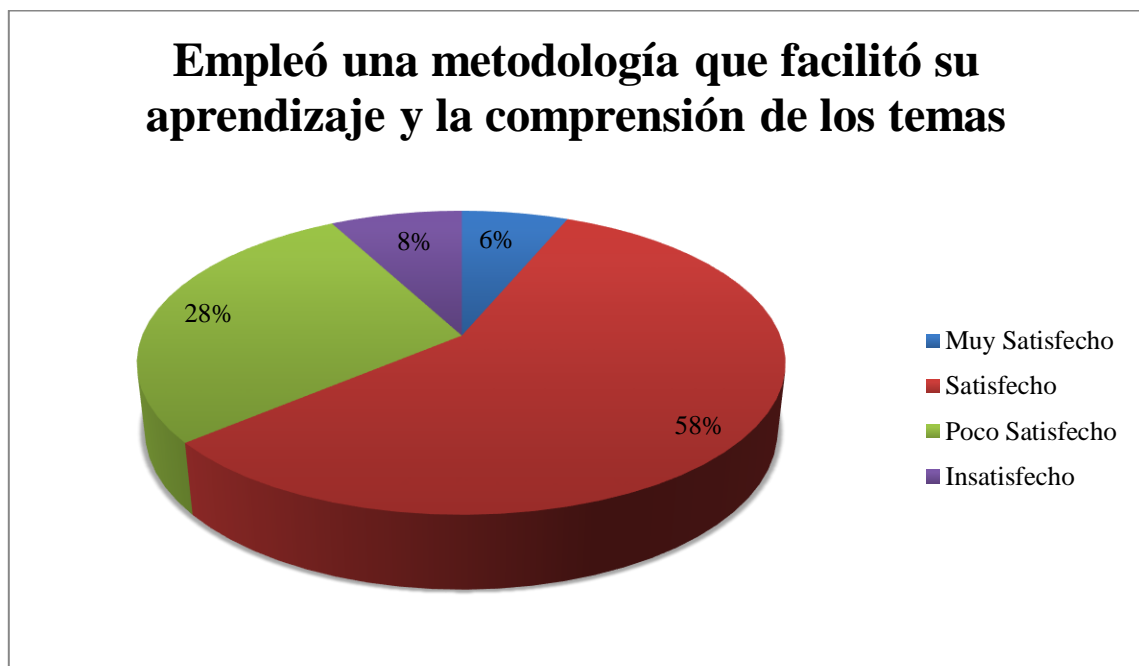
Ítems N° 13. Empleó una metodología que facilitó su aprendizaje y la comprensión de los temas.

Cuadro N° 13

Empleó una metodología que facilitó su aprendizaje y la comprensión de los temas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	4	6
Satisfecho	40	58
Poco Satisfecho	19	28
Insatisfecho	6	8

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 13 Ítem N° 13



Fuente: Autor, 2017.

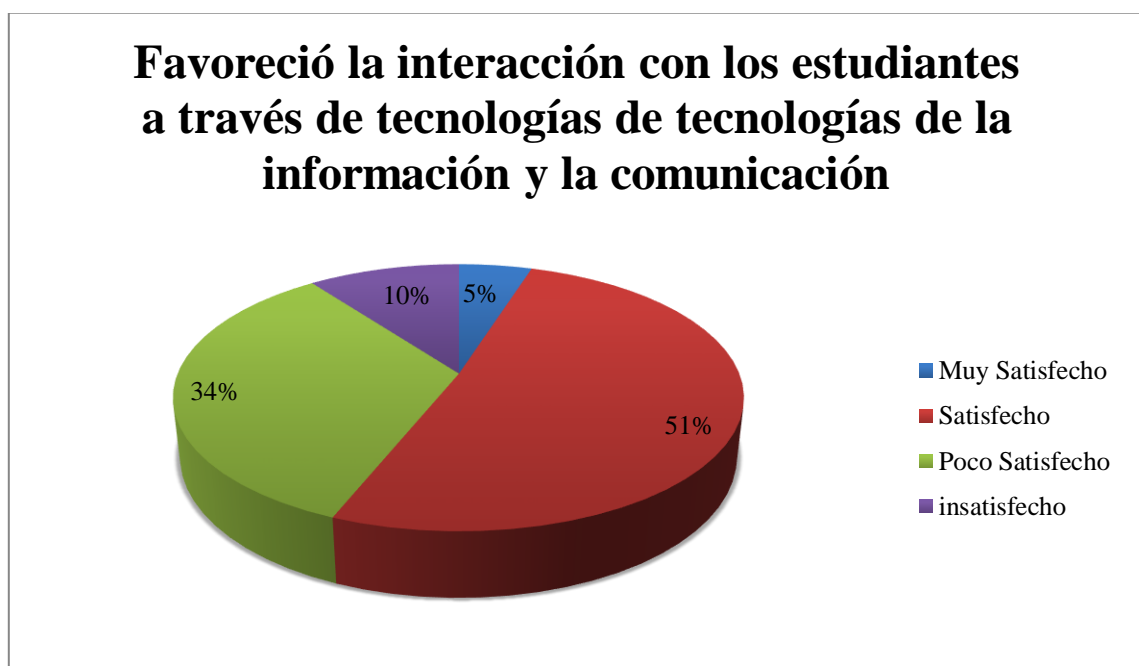
Ítem N° 14. Favoreció la interacción con los estudiantes a través de tecnologías de la información y la comunicación.

Cuadro N° 14

Favoreció la interacción con los estudiantes a través de tecnologías de tecnologías de la información y la comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	3	5
Satisfecho	35	51
Poco Satisfecho	23	34
Insatisfecho	7	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 14 Ítem N° 14



Fuente: Autor, 2017.

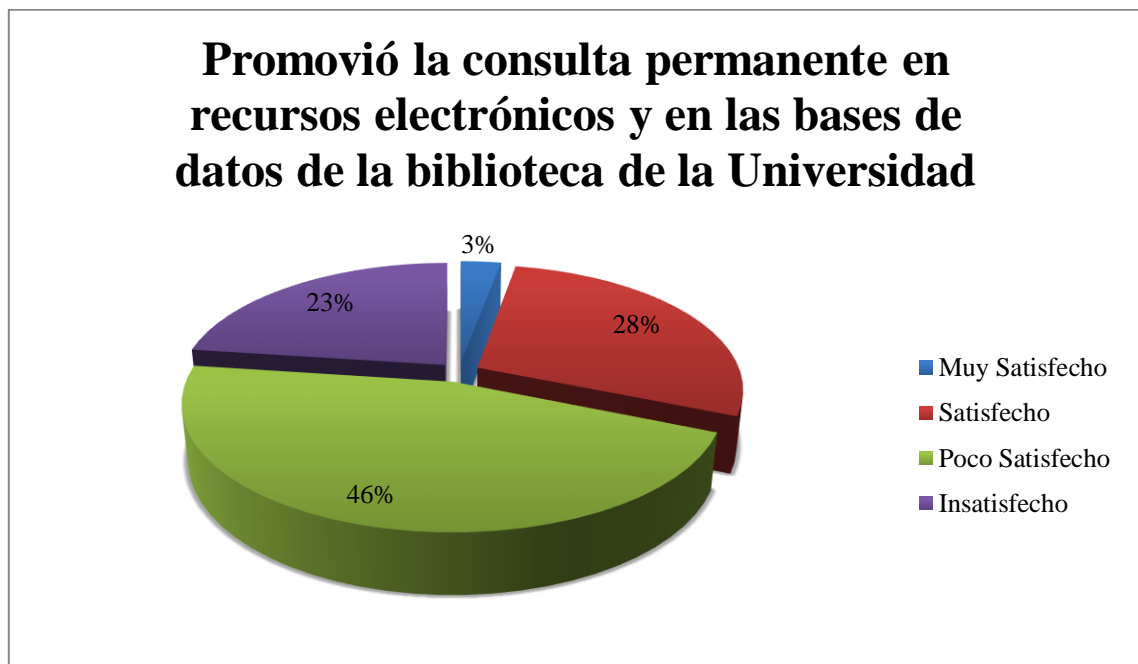
Ítem N° 15. Promovió la consulta permanente en recursos electrónicos y en las bases de datos de la biblioteca de la Universidad.

Cuadro N° 15

Promovió la consulta permanente en recursos electrónicos y en las bases de datos de la biblioteca de la Universidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	2	3
Satisfecho	19	28
Poco Satisfecho	32	46
Insatisfecho	16	23

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 15 Ítem N° 15



Fuente: Autor, 2017.

Ítem N° 16. Promovió la política ideológica de la universidad en lo correspondiente a su misión, visión y reglamento.

Cuadro N° 16

Promovió la política ideológica de la universidad en lo correspondiente a su misión, visión y reglamento.		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	11
Satisfecho	37	53
Poco Satisfecho	17	25
Insatisfecho	7	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 16 Ítem N° 16



Fuente: Autor, 2017.

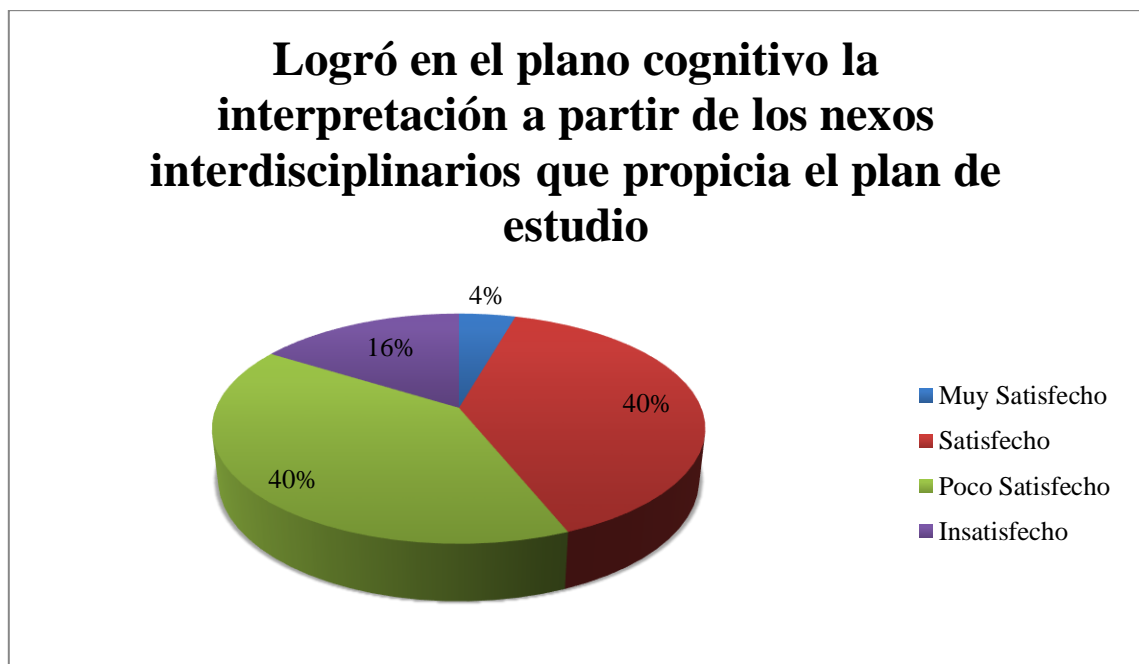
Ítem N° 17. Logró en el plano cognitivo la interpretación a partir de los nexos interdisciplinarios que propicia el plan de estudio.

Cuadro N° 17

Logró en el plano cognitivo la interpretación a partir de los nexos interdisciplinarios que propicia el plan de estudio	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	3	4
Satisfecho	28	40
Poco Satisfecho	28	40
Insatisfecho	11	16

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 17 Ítem N° 17



Fuente: Autor, 2017.

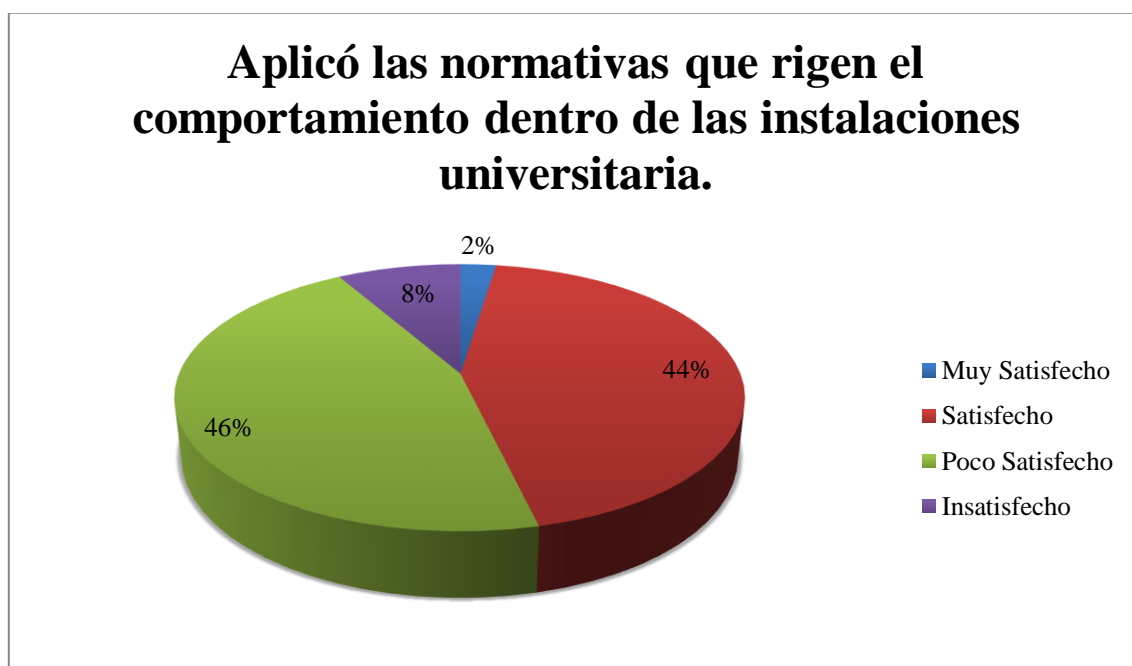
Ítem N° 18. Aplicó las normativas que rigen el comportamiento dentro de las instalaciones universitaria.

Cuadro N° 18

Aplicó las normativas que rigen el comportamiento dentro de las instalaciones universitaria.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	2
Satisfecho	30	44
Poco Satisfecho	31	45
Insatisfecho	6	8

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 18 Ítem N° 18



Fuente: Autor, 2017.

Ítem N° 19. Promovió las relaciones comunicativas con el personal administrativo del departamento.

Cuadro N° 19

Promovió las relaciones comunicativas con el personal administrativo del departamento.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	3	5
Satisfecho	22	32
Poco Satisfecho	37	53
Insatisfecho	7	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 19 Ítem N° 19



Fuente: Autor, 2017.

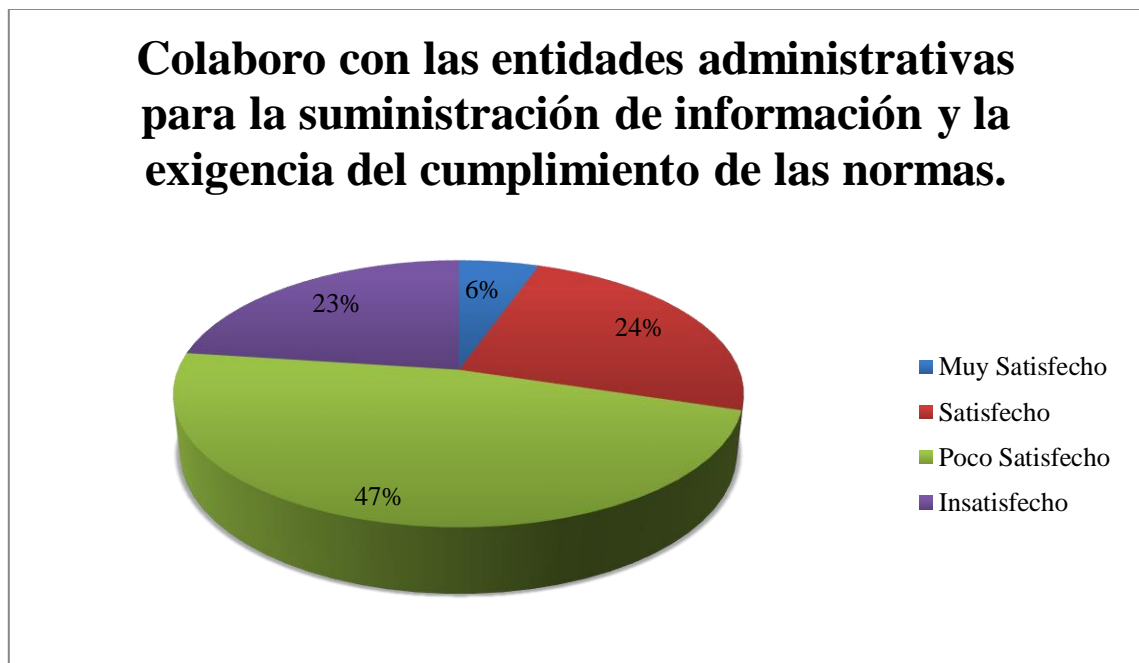
Ítem N° 20. Colaboro con las entidades administrativas para la suministración de información y la exigencia del cumplimiento de las normas.

Cuadro N° 20

Colaboro con las entidades administrativas para la suministración de información y la exigencia del cumplimiento de las normas.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	3	5
Satisfecho	17	24
Poco Satisfecho	32	47
Insatisfecho	16	23

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 20 Ítem N° 20



Fuente: Autor, 2017.

4.1.1.1.2 Resultados de la encuesta realizado al personal administrativo y docente.

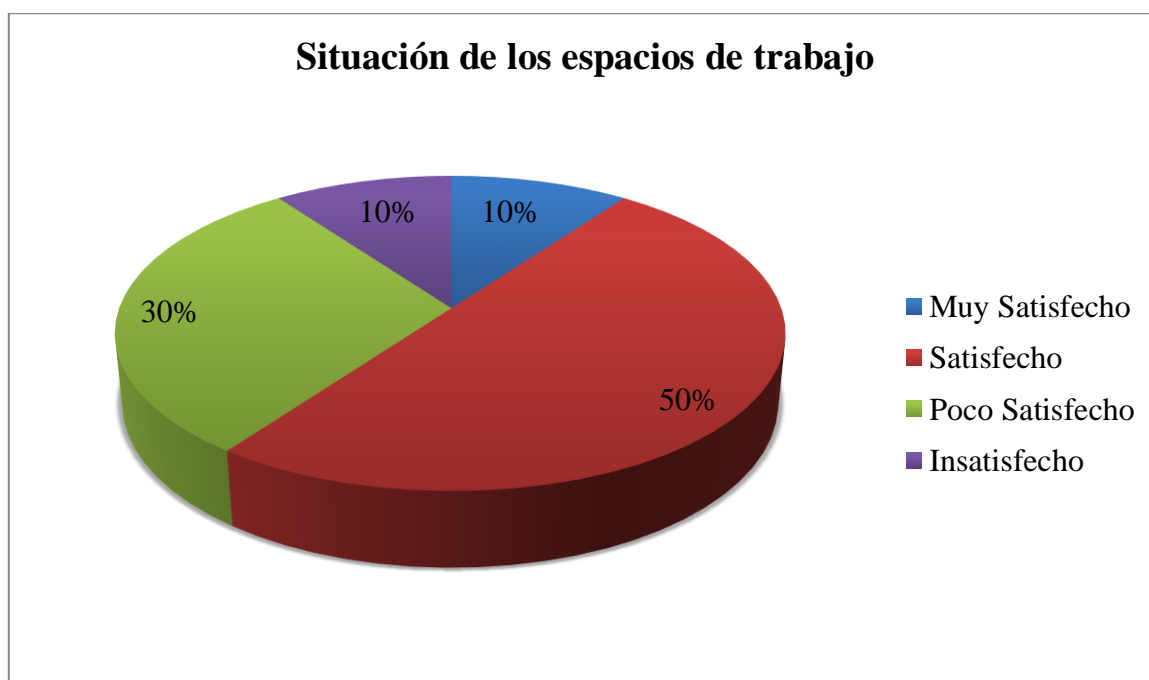
Ítem N°1. Situación de los espacios de trabajo

Cuadro N° 21

Situación de los espacios de trabajo.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	5	50
Poco Satisfecho	3	30
Insatisfecho	1	10

Fuente: Autor, 2017

Gráfico N° 21



Fuente: Autor, 2017.

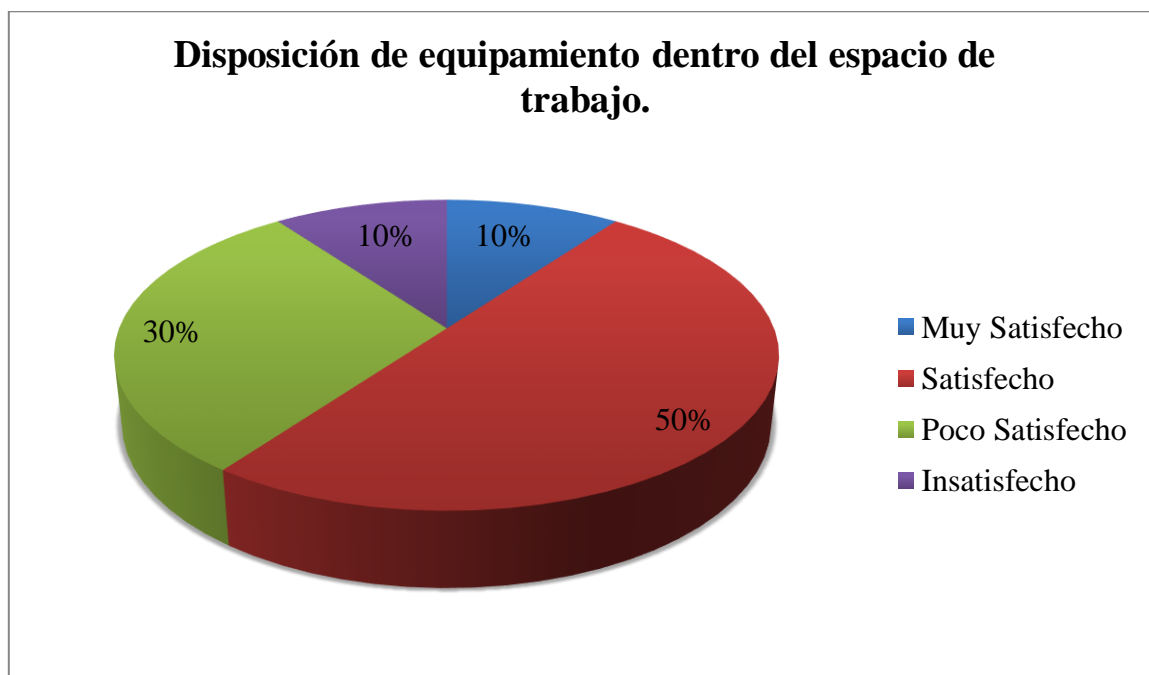
Ítem N° 2. Disposición de equipamiento dentro del espacio de trabajo (Pc, Laptop, TV, Multimedia, Pizarra, Cortinas, entre otros).

Cuadro N° 22

Disposición de equipamiento dentro del espacio de trabajo.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	5	50
Poco Satisfecho	3	30
Insatisfecho	1	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 22



Fuente: Autor, 2017.

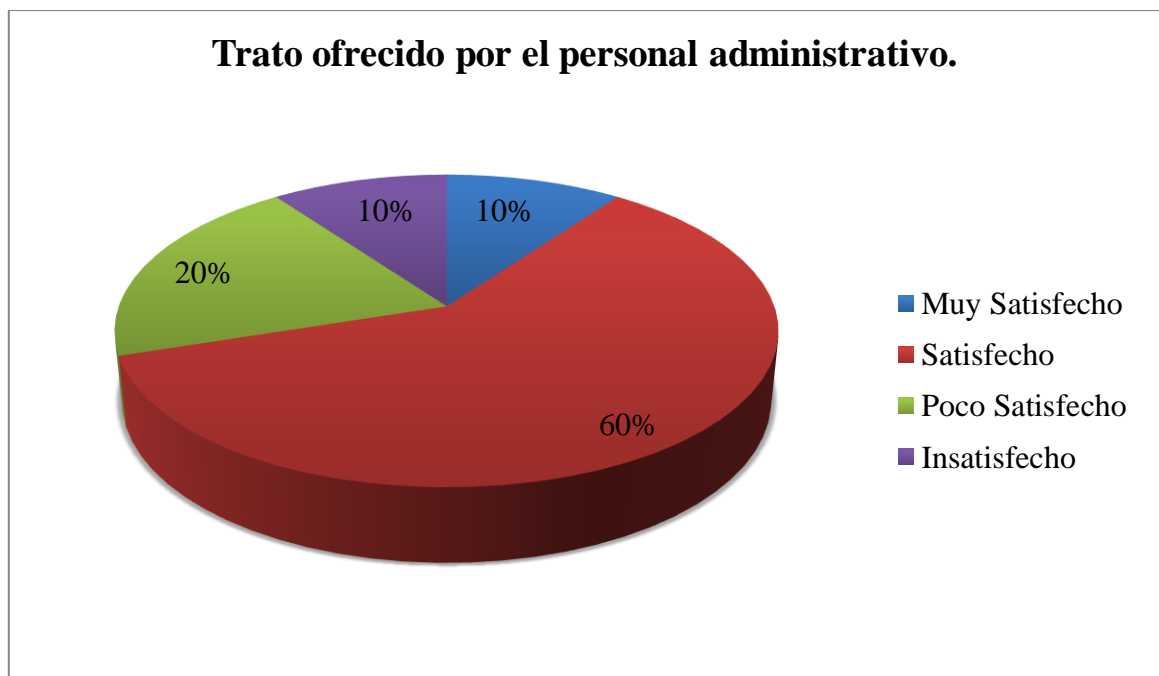
Ítem N° 3. Trato ofrecido por el personal administrativo.

Cuadro N° 23

Trato ofrecido por el personal administrativo.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	6	60
Poco Satisfecho	2	20
Insatisfecho	1	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 23



Fuente: Autor, 2017.

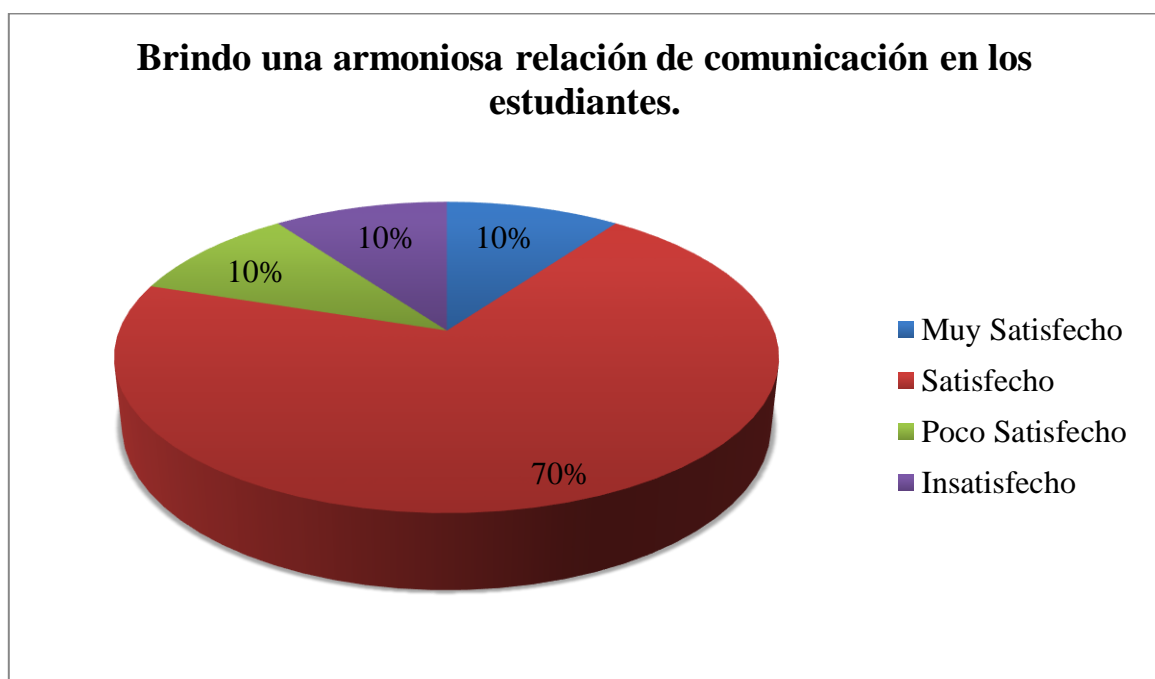
Ítem N° 4. Brindo una armoniosa relación de comunicación en los estudiantes.

Cuadro N° 24

Brindo una armoniosa relación de comunicación en los estudiantes.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	7	70
Poco Satisfecho	1	10
Insatisfecho	1	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 24



Fuente: Autor, 2017.

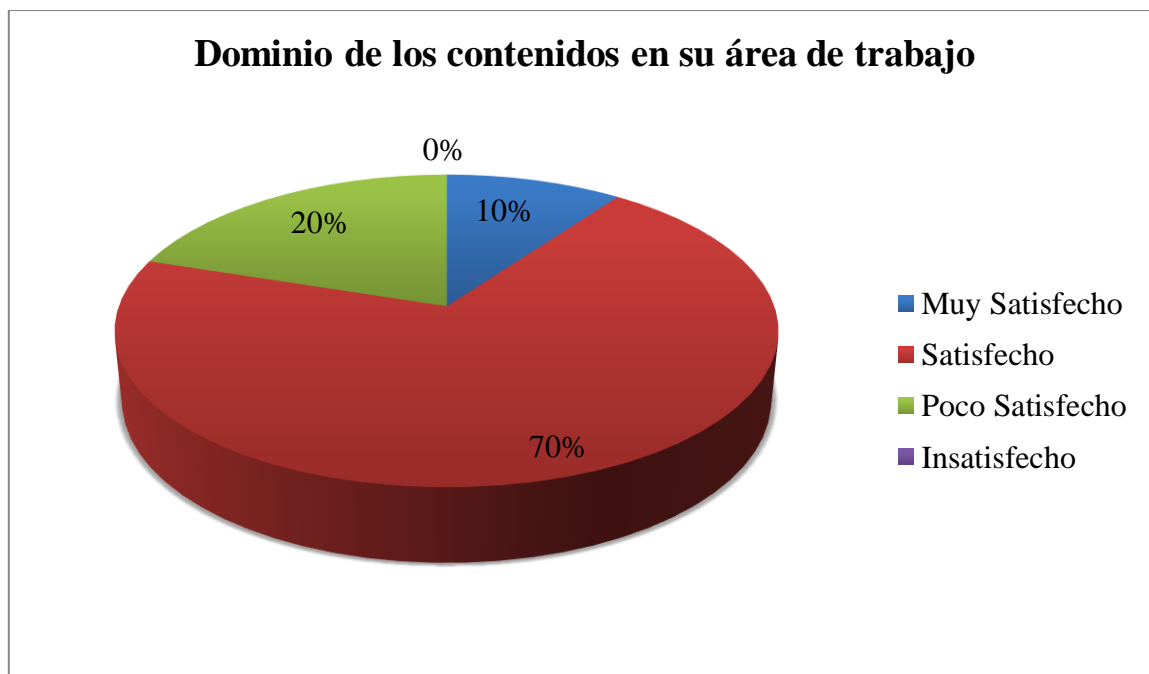
Ítem N° 5. Dominio de los contenidos en su área de trabajo

Cuadro N° 25

Dominio de los contenidos en su área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	7	70
Poco Satisfecho	2	20
Insatisfecho	0	0

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 25



Fuente: Autor, 2017.

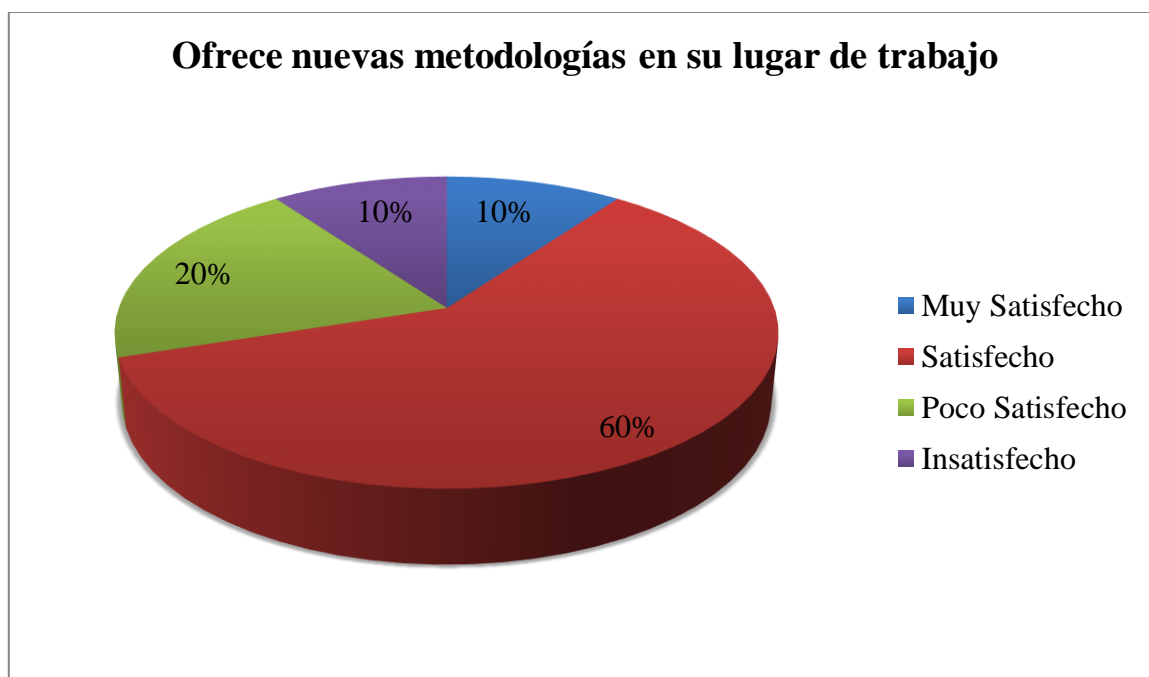
Ítem N° 6. Ofrece nuevas metodologías en su lugar de trabajo

Cuadro N° 26

Ofrece nuevas metodologías en su lugar de trabajo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	6	60
Poco Satisfecho	2	20
Insatisfecho	1	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 26



Fuente: Autor, 2017.

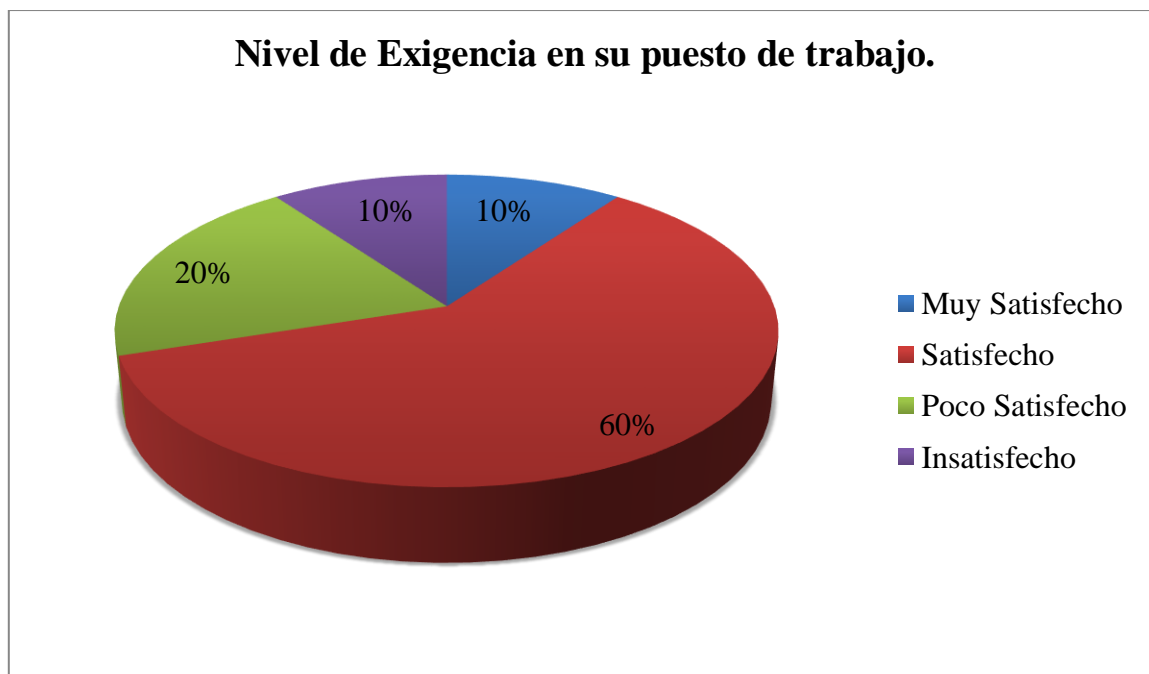
Ítem N° 7. Nivel de Exigencia en su puesto de trabajo.

Cuadro N° 27

Nivel de Exigencia en su puesto de trabajo.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	6	60
Poco Satisfecho	2	20
Insatisfecho	1	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 27



Fuente: Autor, 2017.

Ítem N° 8. Ofrece responsabilidad con respecto a su horario de trabajo.

Cuadro N° 28

Ofrece responsabilidad con respecto a su horario de trabajo.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	7	70
Poco Satisfecho	1	10
Insatisfecho	1	10

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 28



Fuente: Autor, 2017.

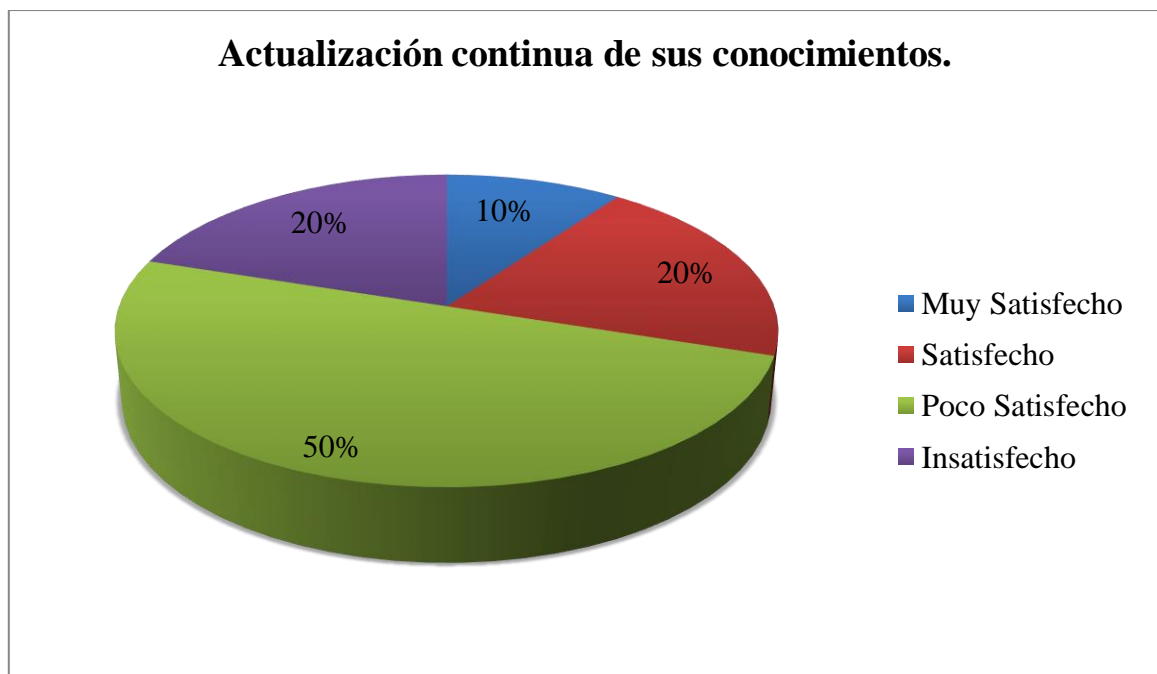
Ítem N° 9. Actualización continua de sus conocimientos.

Cuadro N° 29

Actualización continua de sus conocimientos.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	2	20
Poco Satisfecho	5	50
Insatisfecho	2	20

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 29



Fuente: Autor, 2017.

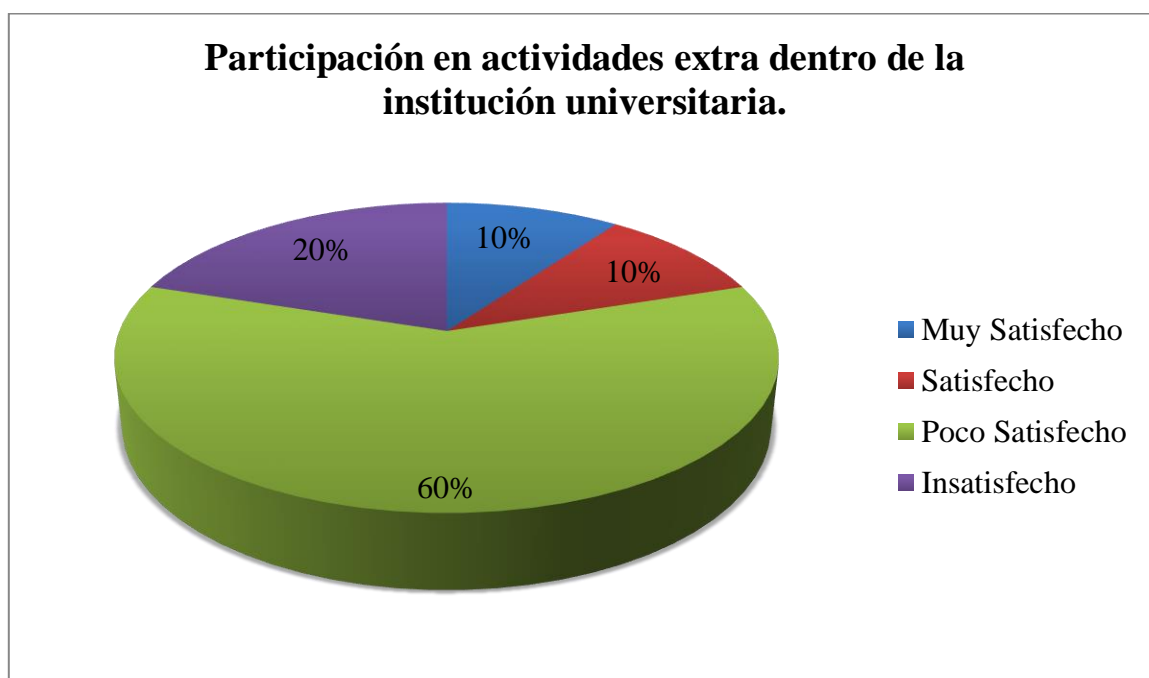
Ítem N° 10. Participación en actividades extra dentro de la institución universitaria.

Cuadro N° 30

Participación en actividades extra dentro de la institución universitaria.	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	1	10
Satisfecho	1	10
Poco Satisfecho	6	60
Insatisfecho	2	20

Fuente: Autor, 2017.

Gráfico N° 30



Fuente: Autor, 2017.

4.1.1.2 Medidas Descriptivas Otras.

4.1.1.2.1 Resultados de la encuesta realizada a los estudiantes.

Tabla 3. Medidas Descriptivas.

	Ítem N°1	Ítem N°2	Ítem N°3	Ítem N°4	Ítem N°5	Ítem N°6	Ítem N°7	Ítem N°8	Ítem N°9	Ítem N°10	Ítem N°11	Ítem N°12	Ítem N°13	Ítem N°14	Ítem N°15	Ítem N°16	Ítem N°17	Ítem N°18	Ítem N°19	Ítem N°20
Muy Satisfecho	2	10	5	6	8	7	8	9	4	6	3	5	4	3	2	8	3	1	3	3
Satisfecho	32	44	41	37	44	42	38	33	40	37	37	28	40	35	19	37	28	31	22	17
Poco Satisfecho	25	13	19	22	14	15	19	24	19	22	22	22	19	24	32	17	28	31	37	33
Insatisfecho	10	2	4	4	3	5	4	3	6	4	7	14	6	7	16	7	10	6	7	16
Sumatoria	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Media	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Varianza	188	340	298	238	338	291	232	188	274	238	240	100	274	223	152	194	162	256	240	151
Desviación Estándar	14	18	17	15	18	17	15	14	17	15	16	10	17	15	12	14	13	16	16	12
Coefficiente variación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Xmin	2	2	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	2	7	3	1	3	3
Cuartil 1	8	8	5	6	7	7	7	8	6	6	6	12	6	6	13	8	8	5	6	13
Mediana	18	12	12	14	11	11	14	17	13	14	15	18	13	16	18	13	19	19	15	17
Cuartil 2	18	12	12	14	11	11	14	17	13	14	15	18	13	16	18	13	19	19	15	17
Cuartil 3	27	21	25	26	22	22	24	26	24	26	26	24	24	27	22	22	28	31	26	21
Xmax	32	44	41	37	44	42	38	33	40	37	37	28	40	35	32	37	28	31	37	33

Fuente: Autor, 2017

4.1.1.2.2 Resultado de la encuesta realizada al personal docente y administrativo.

Tabla 4. Medidas Descriptivas.

	Ítem N° 1	Ítem N° 2	Ítem N° 3	Ítem N° 4	Ítem N° 5	Ítem N° 6	Ítem N° 7	Ítem N° 8	Ítem N° 9	Ítem N° 10
Muy Satisfecho	1									
Satisfecho	5	5	6	7	7	6	6	7	2	1
Poco Satisfecho	3	3	2	1	2	2	2	1	5	6
Insatisfecho	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2
Sumatoria	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Media	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Varianza	4	4	6	9	10	6	6	9	3	6
desv. Estndar	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
Coefi variacion	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Xmin	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Cuartil 1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Mediana	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
Cuartil 2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
Cuartil 3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Xmax	5	5	6	7	7	6	6	7	5	6

Fuente: Autor, 2017.

Capítulo V

Propuesta

TITULO

Diseño de plan de mejoramiento en la calidad laboral para satisfacción en los estudiantes de Postgrado y Maestría en el Centro Universitario de San Miguelito de Panamá

5.1 Justificación

El programa de posgrado y maestría de la universidad de Panamá a este respecto indica que la calidad de la vida laboral se refiere:

Al ambiente del trabajo positivo o negativo; el objetivo fundamental es crear un entorno que es bueno para los empleados, al tiempo que contribuye para la salud económica de la organización; los elementos de un programa típico incluye muchos aspectos como la comunicación abierta, sistemas justo de recompensas, el interés en la seguridad laboral de los trabajadores, participar en el diseño de tareas, diseño de programas de trabajo, hacer hincapié en el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés en el trabajo y establecer relaciones de cooperación entre la dirección y los empleados.

Es por ello que el plan de estrategias de mejoramiento en la calidad laboral comienza en este punto abarcando los diferentes aspectos de la calidad de vida empresarial, más no todos solo los que la muestra a través de la entrevista dejo ver que necesitaban para prestar una mejor calidad en su labor como: la comunicación, sistemas de recompensas, participación en el diseño de actividades y diseño de programas de trabajo, el desarrollo de habilidades a través de la formación interna y externa, establecer relaciones de cooperación; logrando la reducción de la mala atención en el lugar del trabajo y de la obtención de la calidad de vida laboral.

El crecimiento personal y profesional de cada colaborador es un aspecto fundamental en la organización, por tanto, se debe:

- Proporcionar oportunidades de carrera en la organización, crecimiento y desarrollo persona, a través de la promoción interna en la organización; como

lograremos esto abriendo concursos para los cargos que queden vacantes, de esta manera el personal libremente puede optar ante recursos humanos cuando exista un puesto vacante que les permita superarse; ya queda de parte de ellos el sí están capacitados o no para el cargo; pero al tener la oportunidad de ascender en la universidad estos se verán motivados a capacitarse y a esforzarse en su lugar de trabajo, en pocas palabras estarán motivados. Actualmente la política de la universidad es que no permite los ascensos si se desocupa un puesto lo ponen a concurso tanto para personal internas como a personal ajeno a la universidad sin excepción.

- Evaluar para cada vacante, primeramente, la posibilidad de ascender al personal del departamento y personal de otros departamentos y por último la posibilidad de profesionales externos a la organización.

5.2 Descripción

Este proyecto tiene la finalidad de mejorar la calidad laboral en el departamento de Postgrado y Maestría en el Centro Universitario de San Miguelito de Panamá, en el nivel superior. Se proponen unos componentes los cuales se busca mejorar prácticas que fortalezcan la calidad laboral y la satisfacción laboral por medio de la ejecución de actividades en beneficio de la enseñanza y aprendizaje a los alumnos y de esta manera reforzar el sentido ético y moral que está asociado a la práctica de la enseñanza universitaria.

Dado que a los momentos actuales las instituciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados en la calidad laboral de sus colaboradores, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad en el tiempo. la interrelación entre la satisfacción de los estudiantes internos, el desempeño laboral, y el clima laboral posibilita conocer factores que inhiben el logro de los objetivos y que dependen propiamente de la calidad laboral donde la satisfacción de los estudiantes juega un papel muy importante, por lo que una fusión entre ellos trae consigo la posibilidad de tomar decisiones de manera oportuna, en las cuales los trabajadores (docentes y personal administrativo) sean los más

beneficiados en el sentido de que puedan desempeñar sus labores en un ambiente cordial y armónico y que existe una relación simbiótica entre trabajador y organización a su vez esas medidas contribuyan a la mejora del desempeño y de la calidad del servicio interno.

De allí, que este proyecto se basa en la necesidad de proponer estrategias didácticas de mejoramiento para la calidad laboral, que le permitan al personal docentes y administrativo el fortalecimiento de su rol como educador y administrador, en la educación superior, por consiguiente; se presenta un conjunto de estrategias que sirvan de inspiración sobre la atmósfera que debe caracterizar el espacio de trabajo universitario, para facilitar a los estudiantes una calidad de servicio dentro y fuera del aula y la universidad, la cual le será de gran utilidad al personal docente y administrativo como herramienta didácticas operativas y funcionales que oriente la planificación, ejecución de actividades y contenidos asociados al área correspondiente.

En base a los resultados obtenidos, se propone para cada uno de los indicadores estudiados y analizados un modelo de gestión, basado en la mejora continua, la cual permitirá un crecimiento y optimización de factores importante de la institución que mejoren el rendimiento de esta en forma significativa. Se realizó un cuadro en el que se establecieron unas acciones, actividades, que permitirán medir el beneficio que acarreará al personal docente, administrativo y a la institución objeto de estudio. Este documento presenta los aspectos necesarios para la planificación y ejecución del proyecto.

5.3 Objetivo de la propuesta

5.3.1 General

Orientar a los docentes y personal administrativo sobre la aplicación de estrategias en el mejoramiento de la calidad laboral para la satisfacción de los alumnos de postgrado de la universidad de Panamá.

5.3.2 Específicos

- Impulsar el interés en los docentes y personal administrativo sobre la aplicación de estrategias de mejoramiento laboral en la universidad de Panamá
- Estimular el interés de los docentes y personal administrativo sobre la aplicación de estrategias de mejoramiento laboral en la universidad de Panamá

5.4 Contenido de la propuesta

A continuación, se listan una serie de pasos que nos llevan a describir el plan de estrategias, a ejecutar según los factores de calidad laboral para los profesores y personal administrativo del programa de Postgrado y Maestría en el Centro Universitario de San Miguelito Panamá.

El primer punto para lograr la calidad de vida laboral es la comunicación en el área de trabajo, está la vamos a obtener con un plan de comunicación interna en el área:

Plan de comunicación: Este objetivo comunicacional contempla las tres cualidades de todos los objetivos comunicacional es cuantificable, medible y alcanzable; ya que podemos medir la cantidad de información que hacemos llegar a los trabajadores y su nivel de satisfacción con respecto a la cantidad y la calidad de la información; además de que podemos alcanzar el grado de comunicación que los trabajadores desean.

La estrategia comunicacional que utilizar o el plan en sí es el siguiente: los coordinadores de los programas de posgrado y Maestría, que forman el departamento de especialización, deben recibir de la coordinación general semanalmente la programación del trabajo que se debe estar realizando durante el periodo de lapso; esta programación se hace mensual por todas las facultades de la universidad y está sujeta a cambios todas las semanas es por ello que la directiva debe actualizar la misma.

Una vez que los coordinadores de área tiene la programación semanal al designar las labores de trabajo diario deben informar al persona para que la universidad planee las actividades a programar; de esta manera involucra a los docentes y el personal administrativo en un proceso más grande y significativo, segundo deben informar los tiempos de ejecución que se esperan de él y si hay cambios con respecto a estos mismo informarlos de manera inmediata para poder ajustar las actividades y dar la respuesta que se espera en el tiempo adecuado; por ultimo una vez terminado todo trabajo de análisis se debe informar si el resultado tuvo la calidad y tiempo de respuesta esperado y de no ser así sugerir posibles mejoras al trabajador.

El segundo punto para lograr una calidad de vida laboral es establecer un sistema de recompensas, claramente no se puede recompensar a todos los trabajadores por el trabajo realizado se debe especificar a quien, y como debe ser recompensando,

categorizar como y de qué forma se recompensará al empleado no lleva a establecer un plan de recompensas:

Plan de recompensas en el departamento de Postgrado y Maestría:

En el departamento se reflejan que no hay reconocimiento ni recompensas por el trabajo realizado por los trabajadores del departamento y que a ellos les gustaría tener ambas; por lo cual el objetivo para lograr establecer un sistema de recompensas en el departamento es diseñar un plan que nos permita implementar continuamente la recompensas en el departamento dando valor al trabajo.

Para definir los términos de que trabajo requiere reconocimiento partimos de que este será un reconocimiento informal ya que es verbal, al acumular tres reconocimientos informales se le hará un reconocimiento formal un papel o una placa como certificación de su logro, lo que significa que si no falta al trabajo en tres meses recibe este reconocimiento formal y para agregarle valor alguna clase de premio como: una cena pagada, un tratamiento en un spa o un día libre, entre otros; en términos del trabajo realizado se estipula que las repeticiones deben ser ninguna y se debe aumentar la cantidad de análisis al mes asegurando así una mejora sustancial en la calidad y la cantidad de trabajo; de igual forma al lograr esto un mes se da un reconocimiento informal verbal delante del personal, lograr tres reconocimientos informales seguidos se le hace un reconocimiento formal con un bono que agregue valor.

el siguiente punto para lograr la calidad de vida laborar es la participación en el diseño de tareas y el diseño de programas de trabajo; normalmente un programa de trabajo es algo de tipo más formal con apartados como portada, responsable, presentación, índice, antecedentes, propósitos, objetivos, entre otros; pero en un trabajo menos cambiante como lo es el análisis siempre se analizan cosas diferentes y el trabajo no se puede encajonar porque es muy variable día a día, debido a esto se tiene una asignación laboral diaria que se programa dependiendo de las necesidades de la empresa es por ello que en este punto las acciones serán de tipo informal pero igual cuantificables.

Se propone que los coordinadores del programa que componen el departamento al momento de asignar el trabajo más que hacer una asignación a dedo, se les pregunte se tenga un poco de retroalimentación por parte de los empleados sobre qué les parece la

asignación y cómo podríamos mejorarla; de esta forma al hacer esto a diario lograríamos darles la participación que ellos requieren.

El siguiente punto para lograr la calidad de vida laboral es el desarrollo de habilidades a través de la formación interna y externa.

Hasta ahora los puntos se desarrollaban de una forma que se puede llamar puertas para adentro de la universidad utilizando el capital humano y la modificación de las actividades diarias para lograr los diferentes objetivos planteados, desarrollar un plan que abarque diferentes tipos de cursos distribuidos a lo largo de un lapso con fechas de aplicación y presupuestos, justificar la aplicación del mismo exponiendo los posibles ahorros potenciales en los que incurriría la universidad la empresa si siguiera este plan de formación profesional.

Los departamentos de posgrados y maestría; la universidad esporádicamente brinda talleres de formación personal y laboral, tanto al personal administrativo como docente de esta manera a través de las necesidades expuestas por la muestra de estudio determinamos que con el desarrollo de una buena comunicación, un sistema de recompensas, la promoción de la participación y la formación del personal lograremos la calidad de vida en el departamento Postgrado y Maestría en el Centro Universitario de San Miguelito Panamá.

Para cada uno de los indicadores se realizaron cuadros en los cuales se establecieron unas acciones, actividades, responsables, materiales requeridos, inversión horas/hombres y la frecuencia de la actividad, que permitirán medir la inversión contrastada con el beneficio que acarreará a los trabajadores y los departamentos Postgrado y Maestría en el Centro Universitario de San Miguelito Panamá.

Tabla 5 Plan de Acciones

N°	Acciones	Actividades
1	Jornada de Reforzamiento de misión, visión y valores de la Universidad	Elaboración y actualización de carteleras informativas dentro del departamento con información vigente y de interés
		Normar acciones por demostración de honestidad y ética por parte de los trabajadores del departamento de posgrado y maestría
		Establecer un programa de empleado (docente o secretario) del mes
2	Fundamentar las exigencias al personal, a través de un buen modelo gerencial	Incentivar un clima de responsabilidad a través del ejemplo (cumplimiento del horario de trabajo, tratar a las personas con respeto, fomentar la excelencia en la ejecución de las funciones desempeñadas)
		Implementar un modelo de ética en la ejecución de las labores diarias
		Incentivar las acciones eficientes y efectivas con recompensas no monetarias (Días Libres)
3	Tomar acciones que fomenten el sentido de la responsabilidad en los trabajadores	Implementar un bono de asistencia para el personal (mediante cajas de ahorro)
		Promover actividades que creen un clima organizacional armónico y agradable (Mejorar los ambientes de convivencia y relación, salas de estar, el área de comedor de docentes)(desayunos entre compañeros, celebración de cumpleaños)
4	Establecer un programa de mentores para identificar el potencial de los trabajadores que se inicien en el programa	Seleccionar a los trabajadores (docentes y personal administrativo) para que participen en el programa de mentores, y sean entes multiplicadores de información de las mejoras en su desempeño laboral y personal.
		Implementar cursos de capacitación en resolución de conflictos y atención al cliente
		Dinamizar un ambiente laboral con una alta estima entre los trabajadores para incentivar al desempeño basado en eficiencia, eficacia y honestidad.
5	Filtrar y distribuir las solicitudes realizadas por los trabajadores	Capacitando al personal de la recepción y administrativo del departamento en materia de recursos humanos lleven a cabo por solicitudes requerida de la atención de un analista para resolver el problema
		Capacitar al personal administrativo del departamento en manejo del tiempo.
6	Establecer un programa de mentores para identificar el potencial de docentes y personal administrativo que se inicien en	Seleccionar los docentes y personal administrativo para que participen en el programa de mentores, y sean entes multiplicadores de información de las mejoras en su desempeño laboral y personal

	el programa de posgrado y maestría	Implementar cursos de capacitación en resolución de conflictos y atención al cliente
		Dinamizar un ambiente laboral con una alta estima entre los trabajadores para incentivar al desempeño basado en eficiencia, eficacia y honestidad
7	Filtrar y distribuir las solicitudes realizadas por los trabajadores	Capacitación al personal de recepción y demás entes administrativos del departamento en materia de recursos humanos y lleve a cabo por solicitudes requerida de la atención de un análisis para resolver el problema
		Capacitar los docentes y personal administrativo humanos en manejo del tiempo.
8	Establecer metas, organización y manejo del tiempo	Procurar evitar las interrupciones innecesarias, cuando se ejecute las actividades diarias y más si requieren de un grado de concentración (atención) alta
		Evitar la sobrecarga de compromisos, derivadas de las relaciones sociales en el lugar de trabajo, por lo que se sugiere recurrir a charlas, reuniones y afines cuando sea realmente necesario
		Establecer un cronograma semanal de actividades a ejecutar y priorizarlas de acuerdo a criterios convenidos con la gerencia de recursos humanos
		Dictar cursos de manejo eficaz del tiempo y la importancia de una labor efectiva
9	Implementar un buzón on-Line de sugerencias y reclamos, para establecer líneas de acción	Determinar a través de este buzón donde se presentan mayores deficiencias u oportunidades de mejora
		Realizar mesas de trabajo de forma periódica, para establecer medidas a considerar
		Reforzar el área donde sea frecuente los reclamos a través de charlas de orientación, para el establecimiento de políticas
10	Establecer un horario exclusivo para la atención del cliente interno, de acuerdo al trámite a realizar	Fomentar la organización y manejo de tiempo de cada uno de los docentes y personal administrativo del departamento de programa de posgrado y maestría
		Normar para crear una cultura de respeto a los tiempos de atención a los diversos requerimientos que atiende el departamento de programa de posgrado y maestría
11	Creación de material informativo (tríptico, díptico, pendones, carteleros informativos, entre otros)	Llevar a cabo reuniones, en el cual se establezcan los estatutos que regirán la fluctuación del personal
		Reproducción y distribución del material informativo a las demás dependencias de la universidad y a los estudiantes.
12	Poner en práctica la escucha activa por parte del personal administrativo y docente en donde se manejen diferentes niveles del lenguaje	Manejar diferentes niveles del lenguaje para poder prestar el apoyo necesario, de acuerdo con el cliente interno con sus particularidades
		Realizar cursos de capacitación para ampliar el espectro verborrea del personal administrativo como de docente de la universidad

13	Brindar respuesta oportunas y precisas	Divulgar los nuevos procedimientos a todo el personal administrativo y docente por parte de las directivas de la universidad y lograr un manejo de la misma información
		Reforzar a los analistas con casos prácticos en situaciones poco comunes
14	Conocer las habilidades de cada uno de los miembros administrativos y docentes del departamento para aprovechar al máximo sus potencialidades	Escuchar con atención la solicitud por parte de los estudiantes, antes de proporcionar una respuesta
		Establecer protocolos a la hora de no conocer la información solicitada por el cliente interno y remitirlo con el analista responsable del proceso
15	Promover una política constante de buen servicio y de calidad	Implementar cursos de atención al cliente y resolución de conflictos
		Procurar en el momento del reclutamiento y posterior selección la proactividad y manejo del estrés, como tópicos fundamentales para el personal administrativo y docente pertenecientes al departamento
16	Fomentar la empatía por parte de los trabajadores adscritos al departamento de posgrado y maestría, con el propósito de prestar un buen servicio al cliente interno	Indagar en los intereses y necesidades del estudiante, para poder orientarlo de forma eficaz y atendiendo su solicitud de forma individualizada
		Desarrollar la asertividad en la atención a los estudiantes, a fin de prestar una visión objetiva y desinteresada
17	Fomentar la supervisión y control constante de los procesos, ya que el éxito o el fracaso de los programas y objetivos del departamento dependen directamente de una buena supervisión y aplicación de correctivos	Establecer controles permanentes que permitan medir la efectividad de cada uno de los miembros del personal administrativo y docentes del departamento y aplicar correctivos o mejorar los procesos
		Establecer un sistema de cumplimiento de metas u objetivos y gratificación no monetaria (días libres) a los trabajadores que se destaquen en la ejecución de su labor
18	Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de posgrado y maestría, y aplicar medidas que motiven a un ambiente más armónico	Aplicación de encuesta periódicas para medir la satisfacción laboral de cada uno de los trabajadores adscritos al departamento de posgrado y maestría
		Mejorar tópicos que impidan la ejecución de las labores diarias de forma armónica
		Implementar un sistema de acercamiento que permita conocer someramente las necesidades y posibles aspectos a mejorar de los supervisados

Fuente: Autor, 2017.

BIBLIOGRAFÍA

- Davis, K. y Newstrom, J. (1991) **Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional**. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.
- Delgado de Smith, Yamile y Colombet, Christian (2011). **Relaciones Industriales: Reflexiones teóricas y prácticas**. Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
- Dessler, Gary (1991). **Administración de Personal**. 4ta Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Fernández, Manuel. (1999). **Diccionario de Recursos Humanos: Organización y Dirección**. Madrid: Díaz de Santos.
- Herzberg, Frederick (1968). **One More Time: How do you Motivate Employees?** Harvard Business Review, (pp. 87-96).
- Hoppock, Robbert (1935). **Job Satisfaction**. New York: Harper Ed.
- Hurtado de Barrera, Jackeline (2008). **La Investigación Proyectiva**. (Documento en línea). Disponible en: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacion-proyectiva.html>. Consultado: 20 de Julio de 2017.
- Locke, Edwin (1976). **Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica**. (Documento en línea). Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>. Consultado: 9 de Julio de 2017.
- Lópes, Julio (2005). **Motivación Laboral y la Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg**. (Documento en línea). Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n15_2005/a04.pdf. Consultado: 11 de Julio de 2017
- Márquez, Mónica (2010). **Satisfacción Laboral**. (Documento en Línea). Disponible en URL:

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral/
Consultado: 10 de Julio de 2017.

McGregor, Douglas (1957). **El Factor Humano en la Empresa**. Colección Gerencia Empresarial. Ediciones Deusto.

Robbins, Stephen (1996). **Comportamiento Organizacional**. 10ma Edición. Pearson Educación. México.

Schermerhorn, J., Hunt, J., y Osborn, R. (2005). **Comportamiento Organizacional**. 1ra Edición. México. Limusa.

Vuotto, Mirta (2007). **Estudios de Sociología del Trabajo**. Facultad de Ciencias Económicas (UBA). Ciudad de Buenos Aires.

CONCLUSIONES

A partir del análisis de la información recogida, se concluye que los estudiantes en la carrera de Docencia Superior del C.R.U.S.A.M. de la universidad de Panamá, están completamente satisfechos con la formación que se les brinda. Se concluye que, según la percepción de los estudiantes, la infraestructura de la universidad ofrece pocas garantías suficientes para una educación de calidad; en particular, lo referente a las condiciones de las aulas, la ausencia de laboratorios especializados, ciertas limitaciones de la biblioteca, la insuficiencia de los servicios del comedor y del transporte la inexistencia de un auditorio, así como la escasa incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación y la informática en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En lo que se refiere a la calidad del proceso docente y de enseñanza, puede afirmarse que las tendencias en las valoraciones en su mayoría se ubicaron entre satisfechos y muy satisfechos. Los estudiantes consideran que su docente tiene un buen dominio de los contenidos que enseñan, que aplican una metodología de enseñanza adecuada y que están actualizados.

De acuerdo con la percepción de los estudiantes, las condiciones materiales de la universidad no ofrecen garantías suficientes para alcanzar una educación de calidad, en particular, lo referente a las condiciones deficitarias de las aulas, la ausencia de laboratorios especializados, ciertas limitaciones de dotación y actualización de la biblioteca, la insuficiencia de los servicios de comedor y del transporte, la inexistencia de un auditorio, así como la escasa incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación y la informática en el proceso de enseñanza y aprendizaje. A partir de estas apreciaciones de los estudiantes de educación, se puede inferir que existen problemas de disponibilidad de recursos, así como de gestión de los mismos.

Dentro del enfoque de calidad total que se ha asumido en esta investigación, se plantea que la eficacia de las instituciones educativas, y por ende, de sus estudiantes, se verá incrementada si se dispone de los recursos materiales esenciales, tal como lo refleja los resultados obtenidos de Galicia y Flores (2004) donde manifiesta que, a mayor satisfacción, mejores notas, mejor nivel académico. Por esta razón, estos elementos que deben ser atendidos con prioridad.

De manera general, los estudiantes manifiestan que se consideran autorrealizados, punto que está determinado por la satisfacción que manifiestan en su preparación, sus logros personales y sus relación con el personal docente.

RECOMENDACIONES

La institución debe dar mayor importancia a los factores que determinan la satisfacción, tanto de los estudiantes como la calidad laboral en la presente investigación. Para ello se realizarán las siguientes recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos:

- Crear y mantener canales de información para los mensajes fluyan en la dirección que se necesita. Se debe estimular las condiciones que conduzcan a un libre intercambio de ideas, con el propósito de incrementar las relaciones interpersonales.
- Establecer sistemas de sugerencia donde se le proporcione a los estudiantes, personal docente y administrativo proponer sus ideas.
- Tomar en cuenta las sugerencias de los estudiantes, personal docente y administrativo, para la toma de decisiones en la coordinación de la institución.
- Se debe seguir reforzando los factores como el apoyo y la comunicación, entre estudiantes y personal docente y administrativo, dentro de la institución.
- Poner en práctica políticas salariales dirigidas en pro del trabajador, tomando en cuenta bonos de productividad y escalas salariales que genere satisfacción laboral, de modo tal que los docentes y la administración se sientan motivados, ejerciendo de manera eficiente sus labores.
- Motivar al personal docentes y administrativo mediante promoción de cargos que permitan el continuo crecimiento personal y desarrollo profesional, a través de capacitaciones, de esta manera lograr optimizar el cumplimiento de objetivos y metas establecidos.
- Reconocimientos al desempeño de los docentes y del personal administrativo por parte de sus superiores.

BIBLIOGRAFÍA

- Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.* (2004). Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Alfonzo A. (2003). *Estrategias instruccionales.* Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Lbertador.
- Arias, F. (2006). *el proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* . Caracas, Venezuela: Epistem.
- Ausubel, D.P.; Novak, J.D. y Hanesian, H. . (1978). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo.* México: Trillas.
- Balestrini, M. (1997). *Cómo se elabora el proyecto de investigación.* . Caracas-Venezuela: Consultores Asociados.
- Bavaresco de Pietro, A. M. (1994). *Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de investigación.* Maracaibo: EDILUZ.
- Brandt R. (2008). *Estrategias de Aprendizajes.* México: Dansereau.
- Díaz F y Hernández G. (2010). *Estrategias docente para el aprendizaje significativo.* México: McGraw- Hill.
- Escamilla J. (2000). *Selección y Uso de Tecnología Educativa.* México: Trillas .
- García J. (2006). *Tecnologías de la Información y Comunicación en la Formación del Profesorado.* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- González A. (2007). *Que saben los niños y jóvenes sobre la ciencia.* Recuperado el 30 de Julio de 2017, de <http://www.correodelmaestro.com/anteriores/incert49.htm>
- Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2012). *El proyecto de investigación. Comprensión Holística de la metodolgia y la investigación.* Caracas: Quiron Ediciones .
- Knowles S, Holton F y Swanson A. (2001). *Andragogía. El Aprendizaje de Adultos.* México: Oxford.

- Lakatos I. (1989). *La metodología de los programas de investigación científica*, . Madrid: Alianza.
- Maslow A. (1987). *Teoría de la Motivación Humana*. . Princeton: Princeton : Imprensa Universitaria.
- Monereo C. (2010). *Estrategia de enseñanza y aprendizaje, formacion del profesorado y aplicación en la escuela*. Barcelona: Grao.
- Neisser U. (1976). *Cognitive psychology Appleton*. New York: Century-Crofts .
- Ortega Y. (2008). *Evolución de las teorías de Aprendizaje*. Recuperado el 31 de Juio de 2017, de <http://teoaprendizaje-pablo.blogspot.com>.
- Rodríguez M. (2004). *Aproximación al estudio de las estrategias como resultado científico*. Habana, Cuba.
- Sierra, C. (s.f.). *Estrategias para la elaboración de un proyecto de investigación*.
- Vygotski S. (1998). *Las raíces genéticas del pensamiento y el lenguaje. Pensamiento y Lenguaje*. Habana: Pueblo y Educación. Segunda Edición.

ANEXO

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE SAN MIGUELEITO (C.R.U.S.A.M.)
MAESTRÍA Y POSTGRADO EN DOCENCIA SUPERIOR
ENCUESTA PARA EVALUAR A LOS ESTUDIANTES DE POST GRADOS Y
MAESTRIAS.

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES

PREGUNTA	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
1. Demostró actualización en los temas de la asignatura / actividad académica (en sus aspectos teóricos y/o prácticos).				
2. Promovió espacios para la participación de los estudiantes en su clase.				
3. Promovió el desarrollo de un pensamiento crítico constructivo.				
4. Ofreció una orientación clara a las preguntas de los estudiantes				
5. Promovió que los estudiantes asumieran la responsabilidad de su propio aprendizaje.				
6. El trabajo asignado por el profesor para desarrollar fuera de clase, fue pertinente para el curso.				
7. Retroalimentó a los estudiantes respecto a su desempeño a lo largo del curso.				
8. Asistió puntualmente a las sesiones y actividades programadas.				
9. Cumplió con lo previsto en el plan de la asignatura o la actividad académica.				
10. Entregó oportunamente (de acuerdo con las fechas límite de reporte de notas establecidas en el calendario académico)				

los resultados de la evaluación de los trabajos, informes y exámenes				
11. Mostró interés en atender las inquietudes de los estudiantes.				
12. Se muestra respetuoso y tolerante hacia los demás y hacia ideas divergentes.				
13. Empleó una metodología que facilitó su aprendizaje y la comprensión de los temas				
14. Favoreció la interacción con los estudiantes a través de tecnologías de la información y la comunicación.				
15-Promovió la consulta permanente en recursos electrónicos y en las bases de datos de la biblioteca de la Universidad				
16- Promovió la política ideológica de la universidad en lo correspondiente a su misión, visión y reglamento.				
17. Logró en el plano cognitivo la interpretación a partir de los nexos interdisciplinarios que propicia el plan de estudio				
18. Aplicó las normativas que rigen el comportamiento dentro de las instalaciones universitaria.				
19. Promovió las relaciones comunicativas con el personal administrativo del departamento.				
20. Colaboro con las entidades administrativas para la suministración de información y la exigencia del cumplimiento de las normas.				

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE SAN MIGUELEITO (C.R.U.S.A.M.)
MAESTRÍA Y POSTGRADO EN DOCENCIA SUPERIOR
ENCUESTA PARA EVALUAR A LOS ESTUDIANTES DE POST GRADOS Y
MAESTRIAS.

CUESTIONARIO A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Ítems	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
1. Situación de los espacios de trabajo				
2. Disposición de equipamiento dentro del espacio de trabajo (TV, Pc, laptop, Multimedia, Pizarra, cortinas, entre otros)				
3. Trato ofrecido por el personal administrativo.				
4. Brindo una armoniosa relación de comunicación con los estudiantes.				
5. Dominio de los contenidos en su área de trabajo.				
6. Ofrece nuevas metodologías en su lugar de trabajo				
7. Nivel de exigencia en su puesto de trabajo.				
8. Ofrece responsabilidad con respecto a su horario de trabajo				
9. Actualización continua de sus conocimientos				
10. Participación en actividades extra dentro de la institución universitaria				